OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

CANADA POST CORPORATION

NOVEMBER, 1984

FOREWORD

In the context of its ongoing programme of audits of federal institutions, the Office of the Commissioner of Official Languages conducted a general language audit of the Canada Post Corporation during the summer and autumn of 1983. Our previous audit had been carried out in 1973 and had dealt only with language of service. This report summarizes our findings and observations concerning both headquarters and the field, and includes recommendations designed to help the Corporation comply more closely with the Official Languages Act.

TABLE OF CONTENTS

		PAGE
	FOREWORD	
I.	INTRODUCTION	1
II.	OBSERVATIONS AND RECOMMENDATIONS - HEADQUARTERS	2
	a) Guidelines and Control Mechanisms	2
	b) Equitable Participation	4
	c) Language of Work	5
III.	OBSERVATIONS AND RECOMMENDATIONS - FIELD	8
	a) Guidelines and Control Mechanisms	8
	b) Language of Service	10
	1. Official Languages Plan and Position Identification	10
	2. Signage, Marking Stamps, Calling Cards, Forms and Posters	12
	3. Answering of the Telephone and Counter Signs	13
	4. Counter Services and Mail Delivery	14
	c) Equitable Participation	20
	d) Language of Work	21
IV.	CONCLUSION	23
V.	LIST OF RECOMMENDATIONS AND COMMENTS OF CANADA POST CORPORATION	25
	APPENDICES	

CANADA POST CORPORATION
OFFICIAL LANGUAGES AUDIT

I. INTRODUCTION

Canada Post has been a Crown Corporation since October, 1981. It is organized into six major branches: Finance and Administration; Personnel and Labour Relations; Marketing and Operations; Corporate Planning and Business Development; Corporate and Legal Affairs; Corporation Communications; and a smaller one called Corporate Orientation under which comes the Executive Secretariat. The field is partitioned into nine geographical divisions (a map delineating these divisions will be found in Annex I). The Corporation operates over 8,000 post offices of various sizes and types and employs over 1,500 people at its headquarters located in Ottawa. In the field, there are over 57,000 employees.

In an official document dated August 6, 1982, the Canada Post Corporation recognized that it was then still unable to provide adequate service in both official languages in many areas of the country. The Corporation's current official-languages performance continues to leave much to be desired, and this is reflected also in the number and types of complaints lodged against it. Indeed, the Corporation has been the target of 244 complaints over the past two years, covering the linguistic aspects of a variety of subjects such as: counter service, telephone reception, errors in mail delivery, modifications on addresses, newspaper advertising, correspondence, availability of forms, signage, marking stamps, poor quality translations, letter carrier service, etc. The purpose of our study was to try and pinpoint the underlying causes of these official-languages problems while the Corporation was still in the process of staffing and building its organization and to make appropriate and timely recommendations to help it improve its performance in applying the Act.

For the sake of clarity, the study was broken down into two parts: headquarters and the field and we have made separate recommendations for both parts even though they sometimes overlap and sometimes are repetitive. At headquarters, we interviewed 44 senior managers and executives. We did not attempt to cover language of service, but concentrated our efforts on obtaining information with regard to policy and planning in the areas of guidelines and control mechanisms, language of work and equitable participation. We also looked at the language aspects of manuals and communications with the Quebec and Montreal Divisions.

During the second part of the study concerning the field (see Annex 2 for a complete list of CPC offices visited), we conducted 216 interviews covering a wide spectrum of postal employees, including operators of sub-post offices (who offer some postal services under contract to the Corporation), letter carriers, relief counter clerks, counter clerks, supervisors and relief supervisors, postmasters, station managers, supervisory and area postmasters, as well as scores of managers and senior managers at the divisional level. This part of the study included four main themes: guidelines and control mechanisms, language of service, language of work and, where applicable, equitable participation. All statistical data used in our report is dated March, 1983, the latest available from the Corporation.

II. OBSERVATIONS AND RECOMMENDATIONS - HEADQUARTERS

a) Guidelines and Control Mechanisms

The overall responsibility for the Official Languages Programme at Canada Post Corporation rests with the Executive Vice-President, Personnel and Labour Relations, who serves as Chairman of the Senior Level Interfunctional Steering Committee. However, all external and internal programmes and activities relating to official languages are co-ordinated and directed by

the Senior Advisor for Official Languages, who also acts as Secretary to the Steering Committee. In mid-September, 1983, the Senior Advisor for Official Languages was declared to be the single corporate spokesperson for official-languages matters, with all contacts with external organizations to be made through his office.

The Corporation has had a draft official-languages policy on the drawing board since early 1983 which has not yet been given final approval by its senior executives. Because so many of the interviewees at headquarters came to Canada Post quite recently from the private sector it would have been opportune to have an official-languages policy ready for their arrival. Some senior managers and executives remembered a presentation of the draft policy and strategic plan that would have taken place in June, 1983, but most of them were not particularly sensitive to the question of language reform. Few felt that they had any personal role to play in relation to official languages: they did not, on the whole, feel responsible for the development of official-languages objectives within their sections; most did not think they would be held accountable for their official-languages performance at appraisal time and the majority were unaware of the existence of control mechanisms with regard to official languages. Indeed, they seemed, for the most part, to rely on a sense of "respect for the rights of others" and "common sense" for guidance, but few had taken concrete measures to ensure that their employees were kept informed about official-languages matters.

We therefore recommend that the Corporation:

1) **a) approve its official-languages policy at the earliest possible moment and ensure that it is disseminated to all senior managers and executives at headquarters;**

b) prepare a synopsis of the policy and circulate it to all headquarters employees;

2) involve managers at all levels at headquarters in the official-languages planning process and hold them accountable at performance appraisal time for the implementation of their objectives.

b) Equitable Participation

Francophones constitute 35.9% (546) of the staff at headquarters, while Anglophones make up 64.1% (976). However, French-speakers number only 10 of 56 executives (17.9%) and 21 out of 133 senior managers (15.8%). At the intermediate level they account for a reasonable 99 out of 362 middle managers (27.3%) and are over-represented at the junior level - 404 out of 901 employees (44.8%).

Most of the interviewees did not know whether the Corporation had taken steps to tackle its participation problems. Some thought that measures had been taken and others stated that there had been a conscious effort to recruit more Francophones in order to improve the bilingual capability of some of the branches and sectors. Be that as it may, the Corporation has, in fact, identified equitable participation as a problem area in its Official Languages Action Plan - 1983-84, in which it proposes to develop a Corporate recruiting strategy to ensure equitable participation at all hierarchical levels and geographic locations. A glance at the data outlined above clearly indicates that the Corporation should concentrate its efforts on the higher echelons at headquarters where the most serious imbalances exist. Indeed, the over-representation of Anglophones at the senior and executive levels is probably the most important factor that makes English the dominant language of work at this location. If it is serious about changing this state of affairs, Canada Post must do much more than merely recognizing the problem.

We therefore recommend that the Corporation:

3) **work quickly to develop a realistic plan of action to attract more Francophones to senior and executive levels at headquarters.**

c) Language of Work

Perhaps the most positive thing that can be said about language of work is that manuals tend, for the most part, to be available in both official languages. In all the branches visited, the majority of senior positions were held by Anglophones who were often unilingual. Most of the interviewees stated candidly that French is rarely used at headquarters' meetings and that Francophones are almost invariably supervised in English and have their performance appraisals done in that language. We were frequently told that French-speaking employees are "not comfortable writing in French", or that they "may choose to write in English for practical reasons". We also learned that internal directives and memoranda are usually issued in English only at headquarters and that many of the in-house professional development courses, as well as some from outside sources, are not yet always offered in both official languages.

A majority of the interviewees felt that their sections had sufficient bilingual staff to provide their internal services in both official languages. Given the current state of the re-organization, a full assessment of the situation was difficult to make: many of the interviewees still had large numbers of unfilled positions and precise data was not easily obtainable. Nevertheless, the statistical information we were able to gather generally supported their contention. In spite of this, we heard strong complaints from some of the interviewees in the Quebec and Montreal divisions to the effect that it was not always easy to

find someone who could speak French in some of the sections at headquarters. Other interviewees stated that documentation destined for the two divisions in Quebec was occasionally sent out in English only, bearing the infamous phrase, "French version to follow". Worse still, the material occasionally never arrives in French, as was the case with a pilot project called "Community Mail Boxes" that was being tested in the Quebec Division at the time of our visits there. Interviewees indicated that the documentation concerning the project was only in English.

Most of the interviewees, being relatively new to their positions, had not had any experience with grievances, but some of the veterans claimed that, at headquarters, the grievance and appeal procedure is generally carried out in the preferred official language of the grievor. However, we learned that job interviews conducted at the higher echelons do not always respect the preferred language of the candidates.

As a first step, we recommend that the Corporation:

4) **ensure that each branch, division or section at headquarters has the necessary bilingual capability to provide internal services in both official languages;**

5) **ensure that written communications from headquarters are sent out simultaneously in both official languages to all bilingual areas;**

6) **immediately issue guidelines to managers and executives at headquarters to remind them that directives and memoranda addressed to their staff must be issued in a bilingual format and that job interviews are to be conducted in the candidate's preferred official language;**

7) **immediately issue guidelines to all headquarters personnel concerning the rights of employees to be supervised, to be appraised and to draft texts in their preferred official language.**

We view the above recommendations as necessary, short-term measures. In the longer term, however, we believe that the practice of placing unilingual Anglophones in bilingual positions at the senior and executive levels must cease. We are aware that a fundamental and drastic change in orientation such as this cannot be carried out overnight, and language training will no doubt be of some help. Since the total number of Anglophone staff members at the senior and executive levels is relatively low, language-training for those who require it could be carried out with a minimum of disruption. The following recommendations constitute a scenario that we think may eventually help to transform the Corporation's headquarters into a more bilingual institution where both languages can thrive on an equal footing.

We therefore recommend that the Corporation:

8) **develop a plan of action to send, over the next two years, all headquarters managers with supervisory responsibilities at the level of director and above, on language training, and make the intermediate level the minimum acceptable standard;**

9) **require that any senior management or executive positions at headquarters that are currently vacant, as well as those that become vacant through attrition, be staffed only with linguistically qualified incumbents;**

10) **offer all in-house professional development courses in French and English versions;**

11) **make every effort to find equivalent courses in French for those courses from outside institutions that are presently offered only in English.**

III. OBSERVATIONS AND RECOMMENDATIONS - FIELD

a) Guidelines and Control Mechanisms

As we have seen, 244 complaints were lodged against the Corporation in 1982 and 1983. It was therefore apparent that the linguistic problems the Corporation inherited from the previous organization had not been resolved. We tried, therefore, to determine to what extent this state of affairs was the result of a lack of guidelines and control mechanisms at the working level. The employees we interviewed in the field ranged in level from operators of sub-post offices and letter carriers to divisional general managers. As a rule, the senior staff members had seen, or had in their possession, a copy of the draft policy and strategic plan, but they had not really begun taking steps towards implementation. Veteran postmasters could not remember seeing anything touching on the provision of bilingual counter service, but they did recall the odd directive on such topics as signage, language testing and rubber stamps.

We found that postal employees and managers in the field had received little information on official languages since Canada Post became a Crown Corporation and demonstrated that they generally knew very little about the nuts and bolts of bilingualism. Supervisory postmasters made comments such as: "How do we identify a Francophone?" or made statements such as: "We have probably had lots of Francophones coming into the post office, but they all speak English," and "I'm not certain we need to do any more than we're already doing ... we can always improve the quality of signs and forms." Indeed, at least one manager did not know that language training is available to postal employees.

Perhaps because of the lack of information and direction, the attitude in the Huron, York and Western Divisions towards the official languages programme was, in most cases, decidedly negative. Interviewees often believed that most Francophones are bilingual and that only those who want to cause trouble request service in French. Most postmasters and their supervisors, even in areas where the demand for minority-language service has been clearly demonstrated, showed a marked reluctance to tackle the process of identifying and staffing bilingual positions. Few, if any, believed themselves to be responsible for developing official-languages objectives, and only a very small number thought that their performance in the official-languages area would be a criterion at appraisal time. Furthermore, almost none believed that the Corporation had developed control mechanisms concerning the application of its policy on official languages, except in the area of signage.

We therefore recommend that the Corporation:

12) **a) approve its official-languages policy as soon as possible and ensure that it is disseminated to all divisional senior managers,**

b) prepare a synopsis of the policy and circulate it to all divisional employees;

13) **include official-languages objectives in the operational plans of more of the supervisors and managers at the divisional level (such as supervisory postmasters, area postmasters, customer service managers and others) and hold them accountable at performance-appraisal time for the implementation of their objectives;**

14) launch periodic information programmes aimed at all divisional employees on the various aspects of official languages, stressing the need to actively offer service in both official languages where required;

15) establish procedures at the divisional level to evaluate periodically the application of the various aspects of Corporate policy on official languages, and inform Senior Management, both in the field and at headquarters, of progress and shortcomings.

b) Language of Service

1. Official Languages Plan and Position Identification

The Canada Post Corporation has produced a very good Official Languages Action Plan for 1983-84 which, if properly implemented, would go a long way towards enabling the organization to solve its main linguistic problems. The plan covers the usual official-languages themes and the Corporation has made a strong commitment in the section on service to the public: "introduce/improve front counter service in the minority official language in a minimum of 12 localities: Halifax, Saint John, Toronto, Hamilton, Windsor, Winnipeg, Regina, Saskatoon, Edmonton, Calgary, Vancouver, Kelowna". However, having met with postal officials at all levels in the nine divisions, we have found that, so far, the strong sense of commitment that is needed at the divisional level to make the programme work has not yet materialized. Indeed, reaction to the plan in the divisions ranged from mild reluctance to do anything to the following attitude as expressed by one manager: "I prefer to use the salami strategy - a slice at a time - evolution versus revolution". The problem is that the "salami strategy" has produced mixed results at best, in terms of service to the public, and does not enable the Corporation to fulfil its obligations and to attain its objectives.

The Corporation has identified a number of public-contact bilingual positions in each of the nine divisions: Atlantic - 187, Quebec - 155, Montreal - 1,803, Rideau - 503, York - 13, Huron - 23, Mid-West - 44, Foothills - 20 and Pacific - 2. These figures suggest that the number of bilingual positions is very low in the Pacific, Foothills, Mid-West, Huron and York Divisions, and possibly rather high in the Montreal Division. Although Canada Post has never attempted to carry out a systematic evaluation of actual and potential demand for minority-language service, we can assume that the number of bilingual positions is inadequate in several divisions, especially where these positions are not numerous.

The Corporation was not able to provide us with a breakdown, by level of linguistic requirements, of its public-contact positions. However, interviewees in all divisions confirmed that a great many of the counter-clerk positions are at the low "RR" level in comprehension and speaking, which gives the employee only the most rudimentary knowledge of the second language. We believe, as a result of interviews we had with a number of counter clerks, that this level of bilingualism is inadequate and should be abolished. It is interesting to note that back in January 1982 the Treasury Board Secretariat recommended that departments do away with the next higher "A" level, which it also considers to be loo low. *

We therefore recommend that the Corporation:

16) **do away with the "RR" level for counter-clerk positions and make level "B" the minimum acceptable standard for comprehension and speaking.**

* Circular Number 1982-6: The Federal Official-Languages Policies and Programmes Within the Federal Public Service: Actions Required, 1982.

We also suggest that the Corporation re-examine the linguistic requirements for supervisors and postmasters in bilingual areas, with a view to upgrading them as required.

2. Signage, Marking Stamps, Calling Cards, Forms and Posters

Samples of forms collected in each division indicate that the Corporation has done a good job in this respect. The situation with regard to signage, posters and marking stamps, however, is not deserving of such high praise. No division had a perfect score in this area and even in the Quebec and Montreal Divisions, which were generally the most successful in terms of projecting a bilingual Corporate image, we occasionally came across a number of signs that were only in French or that gave precedence to the inappropriate language. In addition, sometimes only the French versions of posters that we knew to be available in both languages had been put up and there were examples of marking stamps in English, as well as in French only. In the other divisions, exterior signage tended, on the whole, to be in both languages. However, we observed that interior signage was often not up to par, particularly in the Pacific Division. There were also a number of marking stamps in English only in all the remaining divisions, and the majority of the calling cards we saw were unilingual. We would, however, like to commend the Foothills Division for the particularly diligent attention it has given to the question of signage.

We therefore recommend that the Corporation:

17) **maintain a close control over the visual aspects of service in the two official languages and ensure that each of the nine divisions undertakes to replace all its unilingual material, such as signs, documents, calling cards and marking stamps, with bilingual versions;**

18) **ensure that the English and French versions of all posters and notices are put up so that each version is clearly visible.**

3. Answering of the Telephone and Counter Signs

In addition to bilingual signage, posters and notices (which help create the image of a bilingual post office), other aspects of what is described as "the active offer of service" are the answering of the telephone in both languages and counter signs that invite the client to use the official language of his or her choice. We found that telephones were almost universally answered in only one of the two official languages. In the Montreal and Quebec Divisions, and in certain post offices in Eastern Ontario, this was French, while English was used elsewhere. There is no reason why a bilingual telephone greeting could not be used at post offices that provide services in both official languages.

The above-mentioned counter signs were in evidence in almost all the post offices visited in Quebec and Montreal Divisions and in some of those in Rideau Division, but their use was sporadic in all other divisions. In the West and parts of Ontario, we were told that putting up counter signs might increase demand for service in French, so they were rarely used. The Main Post Office in Moncton was the only one of those visited in the Maritime Provinces that used these signs as part of its active-offer strategy.

We therefore recommend that the Corporation:

19) **ensure that all post offices offering bilingual services be required to use counter signs and a bilingual telephone greeting.**

4. Counter Services and Mail Delivery

There is no question that the vast majority of face-to-face contacts the Canada Post Corporation has with the public take place at postal counters across the country, and in this respect, the commitment made to improve or introduce front counter services in the minority official language in a minimum of 12 cities is clearly the cornerstone of the Corporation's Action Plan for 1983-84. However, as we have seen in the section on Guidelines and Control Mechanisms, the overwhelming majority of those interviewed at the working level had never heard of either the plan or the Corporation's policy. Furthermore, they had, on the whole, received little if any guidance from headquarters with respect to their official-languages obligations.

Notwithstanding the above, we found that the post offices visited in both divisions in Quebec, which were chosen as in all the divisions on the basis of such factors as the number of complaints received, were doing a good job of providing service to the Anglophone minority in the language of its choice. The great majority of the offices visited had the required bilingual personnel * and service in English, with the exception of the answering of the telephone and occasional lapses in the area of visual aspects, as noted above, was generally actively offered, with counter cards in evidence almost everywhere. We would like, in particular, to mention the excellent work being done by the Post Office House in Montreal in providing bilingual service to its numerous clientele.

This is not to say that there were no problems in the Quebec and Montreal Divisions. Indeed, we were told by several interviewees that the fact that all letter-carrier positions in these two divisions are designated as French-essential positions

* All counter-clerk positions in Metropolitan Montreal are designated bilingual.

has resulted in language of service problems, notably in Montreal, and this is borne out by complaints our Office has received from the public in this regard. We raised this question some time ago with the Corporation and the Treasury Board Secretariat, but at the time of writing, we had not received substantive replies from either organization. We were also told that the majority of relief clerks who replace counter clerks during the holiday period are unilingual. Indeed, this problem with relief clerks was found to be prevalent in most of the other divisions as well.

Service to the public in French was spotty, at best, in the Atlantic Division. In that Division we visited seven post offices in Fredericton, Moncton, Saint John, Halifax, Sydney, Summerside and Charlottetown. Among these offices, only the Main Post Office in Moncton had a good capacity to serve the public in both official languages. Indeed, Fredericton, the provincial capital of a bilingual province, is totally without service in French as there is not a single bilingual counter clerk in the entire city. Furthermore, the situation is hardly better with respect to the post offices we visited in Saint John, Halifax, Sydney, Summerside and Charlottetown.

In the Rideau Division, bilingual counter services were generally available at the post offices we visited in the National Capital Region and in Eastern Ontario. However, Francophones residing in northern Ontario are often obliged to put up with either very poor service or negative attitudes in such localities as North Bay, Blind River, New Liskeard and Elliot Lake.

In Huron and York Divisions, counter services in French at the post offices visited were the exception rather than the rule, and this was the case even in Toronto and Hamilton, two of the 12 priority locations mentioned in the plan. The bilingual

capacity in post offices we visited in other localities where there is a substantial Francophone clientele, such as Oshawa, St.Catharines, and Windsor (the Main Post Office), is less than adequate. However, service in French was available at Chatham and Tecumseh, but not always actively offered.

With so few bilingual positions in the Mid-West Division (44) one should not expect miracles. However, the post offices we visited in Winnipeg were, on the whole, able to offer service in the minority language. The situation in Saskatoon and Regina is a different matter. Both cities are listed in the Corporate plan as priority locations, yet Canada Post is depending exclusively on two sub-post offices (one in each location) to provide service in French. When we visited one of these sub-post offices, French-language service was unavailable because the bilingual employee was on holidays, and no attempt had been made to replace her. Indeed, interviews with several operators of sub-post offices indicated that they failed to understand what is meant in their contract by service to the public in both official languages and service was not carefully monitored by the Corporation.

The Foothills Division has only 20 bilingual positions, but service in French is always available at post offices in Bonnyville, St.Paul, Fahler and McLennan. However, there were no designated bilingual positions at Peace River, Morinville, Calgary (Main Post Office), Edmonton (Main Post Office) and at Station "L" in Edmonton. As a result, service in French was either sporadic or non-existent at these locations. The post office at Morinville, where 15% of the population is French-speaking, used to offer service in French since the former Postmaster and his Assistant were bilingual. However, because their positions had not been identified as bilingual, they were replaced, upon retiring, by two unilingual Anglophones.

We learned that 50 employees in the Division are currently taking language training on a voluntary basis after working hours. The demonstration of such a positive attitude on their part is most encouraging.

With only two bilingual positions to its credit, the Pacific Division is hardly in a position to provide adequate service in the minority language in British Columbia. Several of the postmasters and area managers we interviewed complained that getting positions identified as bilingual in the Pacific Division is almost impossible, and this reluctance was confirmed by interviewees at the Divisional Office. Apparently, the standard reply from the Divisional Office is that there is no demand. On the other hand, the postmasters themselves affirmed that the demand does exist, and would grow if the service were actively offered.

There are, in all the divisions, a number of post offices which have not designated any bilingual positions, but which do, in fact, have bilingual counter clerks on staff. The Main Post Office in Victoria is one such office (it has one bilingual clerk). Other examples are Kingston (2 bilingual clerks) and Hamilton * (1 bilingual clerk). We believe that if the Corporation used these three offices as test cases, and actively offered bilingual service in each, including advertising the service in the media, the experiment would serve to determine the level of demand with accuracy.

* Hamilton, in any case, has already been designated as a priority location in the Corporation's 1983-84 Action Plan.

We therefore recommend that the Corporation:

20) once services in both official languages have been introduced at a postal outlet, take steps to ensure that these services are maintained;

21) ensure that operators of sub-post offices in all divisions clearly understand exactly what they must do to provide quality service in the minority-official language, and monitor their performance on a periodic basis;

22) introduce services immediately in areas meeting the significant demand criteria when there are already bilingual clerks, by actively offering service in the minority language, including media advertising, in order to assess demand accurately;

23) identify and staff bilingual positions at front counters in locations where minority-language service is presently provided by sub-post offices, with special emphasis on the 12 priority locations.

No discussion of bilingual service to the public at the Canada Post Corporation would be complete without touching on its principal impediment: the seniority provisions of the collective agreement with the Canadian Union of Postal Workers (CUPW). This is really the crux of the matter, and many interviewees at all levels believed, as one senior manager put it, that "management prerogatives have been taken away from management". A number of postmasters stated that they had no power to employ the kind of people they need at the wickets, while others expressed their belief that the seniority provisions have adversely affected the Corporation's ability to serve its clientele in the two official

languages. One interviewee told of prior efforts by his division to identify a few counter-clerk positions as bilingual. However, in order to avoid problems arising from the seniority clause in the CUPW agreement, the division in question is now obliged to consider identifying supervisory positions (APOC bargaining unit) as bilingual to provide the service. In our opinion, this is simply a means of avoiding the issue. What is really needed are bilingual, front counter clerks. Another interviewee in the Mid-West Division made the valid point that inserting official-languages objectives into business plans for postmasters, supervisors and managers, in an area over which they have little or no control, i.e., the staffing of front-counter positions with CUPW clerks, becomes largely a meaningless paper exercise.

The present attitude of the Corporation can be summarized by the following quotation from a senior manager, who informed us that "the Corporation intends to reasonably provide service to the public given certain constraints from collective agreements". It seems to us that the situation is too critical, from an official-languages point of view, to allow for this relaxed gradualist approach. Furthermore, the Canadian Charter of Rights and Freedoms gives the public the right to obtain federal government services in their preferred official language. We are therefore convinced that, unless the Corporation regains the right to staff bilingual positions with linguistically-qualified personnel, most of the objectives contained in its plan, including the cornerstone commitment with regard to the 12 priority locations, will be very difficult to attain.

We therefore recommend that the Corporation:

24) **open negotiations with the union at the earliest possible moment with a view to achieving the right to staff bilingual positions with linguistically-qualified personnel.**

c) Equitable Participation

The Corporation's Official Languages Action Plan for 1983-84 lists the following as one of its objectives: "develop Corporate recruiting strategy to ensure equitable participation at all hierarchical levels and geographic locations". However, no precise objectives have been set, either in overall terms or by division.

Anglophones represent about 70% of the Corporation's employees and Francophones make up the remaining 30%. In overall terms, the ratio appears to be satisfactory. However, as can be seen on the basis of the figures indicated in Annex III, Francophones are over-represented in the Quebec and Montreal Divisions and under-represented everywhere else, while the reverse is true for Anglophones.

While we are encouraged by the fact that the Corporation has identified the question of equitable participation as a problem area in its Action Plan, we were somewhat taken aback by the gravity of the situation at the divisional level. Indeed, only Rideau Division seems to approach what can be described as a reasonable overall ratio.

We therefore recommend that the Corporation:

25) **develop a detailed and realistic plan of action (including targets, methodology and time frames), to tackle its participation problems at the divisional level.**

d) Language of Work

Given the present ratio of Anglophone-Francophone participation in the three Western Divisions (Mid-West, Foothills and Pacific) and in York and Huron Divisions, we were not surprised when told by the overwhelming majority of interviewees, at post offices and in divisional offices, that English is the normal language of work and communications, that performance appraisals are carried out in English, meetings are held in that language and professional training courses in French are virtually unavailable. Indeed, employees indicated that they had never been asked about their linguistic preferences.

On the other hand, there were a few brighter spots: French is the language of work at St.Boniface and St.Norbert, and interviewees generally stated that manuals such as the ubiquitous Postal Guide were available (although not always on hand) in both official languages. However, bulletins and amendments to the Postal Guide apparently often arrive in English only with the phrase "French version to follow" on them.

In Quebec and Montreal Divisions, given the small numbers of Anglophones on staff, the language of work is, predictably, French. All professional development training courses given at the divisional level are in that language, and interviewees indicated that, even in post offices where there are both Francophone and Anglophone employees, supervision, performance appraisals and meetings are all conducted in French. Furthermore, written communications, even from the Montreal Divisional Office, were often only in French. However, we were told that personnel services were available in both official languages.

In the Rideau and Atlantic Divisions, the majority of the employees interviewed stated that English was their normal language of work, in terms of supervision, personnel services, meetings, professional development courses and performance appraisals. We also learned that written communications from the Rideau Divisional Office are often in English only. Since these documents are sent to post offices throughout Ontario, including areas of high Francophone concentrations, we find this practice unacceptable. However, the standard reference manuals were available in both languages even though the two versions were not always present at a given office.

We therefore recommend that the Corporation:

26) **ensure that the French and English versions of all work documents are available in all post offices that are required to provide bilingual service;**

27) **ensure that bulletins or amendments to the Postal Guide and other manuals are sent out simultaneously in both official languages;**

28) **conduct a survey of employees in all the divisions to establish their linguistic needs with regard to language of work matters such as professional training, communications from divisional offices, and personnel services.**

IV. CONCLUSION

The Canada Post Corporation has been a Crown Corporation since October, 1981. Unfortunately, however, that change has not yet resulted in the improved record in the official-languages area that we had hoped for.

At headquarters, the Corporation has been slow to approve its draft official-languages policy, few of the senior managers and executives interviewed believed that they had a personal role to play in relation to the development of official-languages objectives, and employees have not been sufficiently informed of official-languages matters. Perhaps the most serious problem at headquarters, especially in terms of Anglophone-Francophone participation and language of work, is the over-representation of English-speakers at the senior and executive levels. The fact that a significant proportion of these are unilingual Anglophones makes matters worse. The practice of placing unilingual Anglophones in bilingual positions at the top echelons must cease if the Corporation hopes to turn its headquarters into a bilingual institution where both English and French can thrive.

Our interviews in the field indicated that managers and employees at all levels have received little information on official languages since Canada Post became a Crown Corporation. Perhaps because of the lack of information and direction, the attitude in the three Western Divisions, as well as in the Huron and York Divisions towards the official languages programme was often very negative. We discovered major problems in the area of Anglophone-Francophone participation at the divisional level, even though both language groups were reasonably well represented in overall terms. The picture is also far from ideal in terms of language of work: French predominates in the Montreal and Quebec Divisions and parts of Rideau Division, and English everywhere else. So far, the Corporation appears to have done little to tackle this problem.

In the language-of-service area, we found that the telephones in post offices are answered almost without exception in only one language. Furthermore, there are still problems in almost every division with respect to visual aspects such as signage, marking stamps, calling cards, forms and posters. The most important problem facing the Corporation is clearly counter service. Service in the minority language was available at the post offices we visited in the Montreal and Quebec Divisions, parts of Rideau Division, the Moncton and Winnipeg areas and some smaller communities in Alberta. Elsewhere, however, we found that service in the other language generally ranged from spotty to non-existent. The seniority provisions in the CUPW Collective Agreement constitute a major stumbling block. These provisions prevent managers and postmasters from exercising effective control over the staffing of front-counter positions and make it difficult, if not impossible, for them to ensure that bilingual counter positions are occupied by clerks who are able to offer their services in both official languages. Genuine improvements in counter service are therefore not likely to occur until the Corporation regains the right it once had to staff bilingual positions at front counters with linguistically-qualified personnel.

Although the linguistic problems that continue to beset the Corporation are serious and of long duration, we believe that they can be resolved if tackled with a timely blend of determination and creative imagination. There are signs that this is already beginning to happen, and that the process of language reform at Canada Post is finally beginning to receive some of the attention it deserves.

V. LIST OF RECOMMENDATIONS AND COMMENTS OF CANADA POST CORPORATION

We recommend that the Canada Post Corporation:

1) a) approve its official-languages policy at the earliest possible moment and ensure that it is disseminated to all senior managers and executives at headquarters;

Comments: The Canada Post Corporation Official Languages Policy was approved at the April 16th 1984 Senior Management meeting. It was subsequently distributed to all Senior managers and Executives at Head Office and information sessions have started for all directors above.

1) b) prepare a synopsis of the policy and circulate it to all headquarters employees;

Comments: The policy is being incorporated into the Corporate Policy Manual, the Personnel Policy System Manual and the Instructional Information System. These are the major reference documents to which all managers have access in the course of pursuing their duties. Co-incident with this distribution to all branches, a communication program has been launched which involves the publication of highlights of the policy in all employee newspapers acroes the country.

2) involve managers at all levels at headquarters in the official-languages planning process and hold them accountable at performance appraisal time for the implementation of their objectives;

Comments: The Official Languages Policy directs that all levels of management are responsible for the implementation of the policy and the accomplishment of the Corporate Official Languages Plan. This chain of accountability begins with the twenty Departmental Heads. They have been made aware of their responsibilities under the policy and in turn hold their subordinates accountable for implementation of the policy and achievement of objectives. Guidelines are being prepared to assist managers in the formulation of their plans. An Official Languages Management System integrated with the CPC performance management system has been developed to assist Department Heads in measuring progress in their area of responsibility.

3) **work quickly to develop a realistic plan of action to attract more Francophones to senior and executive levels at headquarters;**

Comments: Initial steps have been taken with the Management and Organization Development Branch in the development of a recruitment strategy aimed at moving progressively towards achieving equitable participation at all hierarchical levels, in Head Office and Divisional components. As a basis for this strategy, a matrix has been developed by division showing the expected ratio of each classification and category for recruitment purposes. The responsibility rests with the Management and Organization Development Branch to set up and maintain inventories of qualified candidates from both Official Language groups to assist managers in planning their human resource needs. The senior and executive levels are a key group in this action plan.

4) **ensure that each branch, division or section at headquarters has the necessary bilingual capability to provide internal services in both official languages;**

Comments: The Official Languages Branch has monitored every position created and staffed during the re-organization at Head Office to ensure that the linguistic requirements of positions have been properly identified. When a bilingual position is staffed on a non-imperative basis a training program is developed that will bring the individual up to the level required by the position. At the present time, there is bilingual capacity in all units.

5) **ensure that written communications from headquarters are sent out simultaneously in both official languages to all bilingual areas;**

Comments: In 1984-85 a program was established with the co-operation of the Rideau, Montreal and Atlantic divisions to monitor the situation in order to identify deficiencies. Our new Linguistic Services Unit, responsible for translation, will continue to give priority treatment to those items destined for Quebec.

6) **immediately issue guidelines to managers and executives at headquarters to remind them that directives and memoranda addressed to their staff must be issued in a bilingual format and that job interviews are to be conducted in the candidate's preferred official language;**

Comments: Both of these concerns are addressed in our 1984-85 Official Languages Plan. The policy is clear on the issuance of directives and memoranda. A monitoring system is in place and violators of this policy are notified. Procedures on all aspects of the staffing process, including the language of the interview, are in draft form and will be published in 1984-85.

7) immediately issue guidelines to all headquarters personnel concerning the rights of employees to be supervised, to be appraised and to draft texts in their preferred official language;

Comments: The Corporation recognizes that this is a very desirable objective but difficult to fully implement at this time, since 40% of senior managers at Head Office currently do not meet the linguistic requirements of their positions. Full implementation of this recommendation is not possible until all senior managers have the necessary linguistic skills. Guidelines are being developed however to ensure the entitlement of employees who do have linguistically qualified superiors to be supervised, to have their performance appraised and to prepare texts in their preferred official language.

8) develop a plan of action to send, over the next five years, all headquarters managers with supervisory responsibilities at the level of director and above, on language training, and make the intermediate level the minimum acceptable standard;

Comments: For Canada Post Corporation, as was the case for the Post Office Department, level "B" is the minimum level of proficiency required for all senior or executive positions at Head Office. As managers formulate their official languages plans in the upcoming planning cycle, (1985-86) they will include an 8% increase per year in the number of managers who must meet the language requirements of their positions.

9) require that, except under special circumstances, senior management or executive positions at headquarters that are currently vacant, as well as those that become vacant through attrition, be declared bilingual and staffed with linguistically qualified incumbents;

Comments: All senior management and executive positions with supervisory responsibilities at Head Office are declared bilingual. The Corporation has considered and will continue to consider the linguistic qualifications of candidates along with all the other qualifications for a particular job. Canada Post has made and will continue to make every effort to staff such positions with candidates who are qualified in all respects including linguistic qualifications. One of the Corporation's goals is to increase the percentage of linguistically qualified incumbents at that level. The Executive Development Branch and the Management and Organization Development Branch will maintain an inventory of qualified candidates from both linguistic groups as a tool for planning human resource needs. The Corporation will, under special circumstances and for career purposes of long service employees, reserve the right to appoint unilingual persons who are qualified in all other respects.

10) offer all in-house professional development courses in French and English versions;

Comments: The Corporation has presently two corporate wide professional development programs: the Core Supervisory Program and the Counter Clerk Program. The Core Supervisory Training Program is presently being offered and given in both official languages. The Counter Clerk Training Program is still at the pilot course stage but will also be offered and given in both official languages. A Middle Management Training Program also intended for corporate wide implementation is presently at the needs assessment stage. The initial survey was done in both official languages and it is intended that further development and implementation be done in French and in English. All other training courses are under review. Once the decisions have been made to retain them in the inventory, they will be offered and given in both official languages.

11) make every effort to find equivalent courses in French for those courses from outside institutions that are presently offered only in English;

Comments: Canada Post will make every effort to conform to this recommendation whenever possible. Most courses offered by outside institutions have their equivalent in French. Employees are free to choose courses offered in either official language. The Corporation is currently assessing the French equivalent of a senior management course started in 1983-84.

12) a) approve its official-languages policy as soon as possible and ensure that it is disseminated to all divisional senior managers;

Comments: Copies of the approved policy have already been distributed to the Divisional General Managers, the Directors of Employee Relations (Personnel) and to the Divisional Advisors on Official Languages. The Director of Official Languages made a formal presentation to the Vice-President, Field Operations and his nine Divisional General Managers. Information sessions have been made to other levels of divisional management in the Rideau, Huron and Quebec divisions. Sessions will be held in all other divisions in 1984-85.

b) prepare a synopsis of the policy and circulate it to all divisional employees;

Comments: See 1(b) above.

13) include official-languages objectives in the operational plans of more of the supervisors and managers at the divisional level (such as supervisory postmasters, area postmasters, customer service managers and others) and hold them accountable at performance-appraisal time for the implementation of their objectives;

Comments: Canada Post Corporation has embarked on a massive information program to all managers starting at the executive level to inform them of all aspects of the new corporate Official Languages Policy as well as their responsibilities under this policy. The integration of Official Languages planning in their ongoing business plans is being emphasized and to be implemented with their business planning in 1985-86. This program will continue until managers at all levels plan for and are held accountable for Official Languages matters that fall within their area of responsibility. Over the same period, accountability for the implementation of Official Languages objectives will be integrated with the performance management system.

14) launch periodic information programmes aimed at all divisional employees on the various aspects of official languages, stressing the need to actively offer service in both official languages where required;

Comments: The first major information program on official languages is being launched in June focussing on the recently adopted official languages policy. The next major program will coincide with the launching of our "Active Offer" program, later in 1984-85, which will include a counter sign identifying bilingual wickets. As subsequent guidelines are adopted, further campaigns will be launched.

15) establish procedures at the divisional level to evaluate periodically the application of the various aspects of Corporate policy on official languages, and inform Senior Management, both in the field and at headquarters, of progress and shortcomings;

Comments: The official languages management system will be tested in 1984-85. This is a comprehensive monitoring system which looks at all aspects of the program. It will provide information to management on their current status and track progress with respect to the various objectives of the program.

16) do away with the "RR" level for counter-clerk positions and make level "B" the minimum acceptable standard for comprehension and speaking;

Comments: In order to establish a consistent standard of service a research project was undertaken to re-assess the adequacy of service provided by individuals in public contact positions at the front counters. This study confirmed that level "A" would be sufficient to provide an adequate level of service. Consequently Canada Post, in conjunction with the Public Service Commission, has developed a new training and testing program more adapted to the needs of wicket clerks and equivalent to level "A". Positions at the "RR" level whose incumbents meet level "A" have been converted to that level. Others will be converted as incumbents meet or as positions become vacant.

17) maintain a close control over the visual aspects of service in the two official languages and ensure that each of the nine divisions undertakes to replace all its unilingual material, such as signs, documents, calling cards and marking stamps, with bilingual versions;

Comments: Canada Post Corporation has established a physical/visual implementation Task Force comprising Finance and Administration, Communications and Official Languages to address the problem of consistency, image and bilingualism in signage. Two major surveys have been conducted: one on exterior signage in 1983, and one on interior signage in 1984. As a result of the two surveys, priorities will be set annually and signs changed on a planned basis. Calling cards, marking stamps, etc. are also the subject of a review and will be corrected on a planned basis. Interim guidelines on Corporate Identity have been prepared and circulated and deal among other things with the preparation and presentation of calling cards in both official languages. Implementation of these guidelines will be closely monitored as part of the overall Official Languages monitoring program. It is the Corporation's intention to convert all "official" markings to conform to Official Languages requirements, while respecting international postal agreements. A project is now underway in the Technical and Operational Services Branch to review the situation concerning cancellation dies, postage meters, hand stamps, etc., and conversion will be done on a planned and controlled basis.

18) ensure that the English and French versions of all posters and notices are put up so that each version is clearly visible;

Comments: As stated under recommendation 17, the interim guidelines on Corporate identity deal with several topics relating to the Corporation's image, and among these provide guidance for the preparation and display of posters in both Official Languages. In addition, a monitoring system has been developed based on the major components of the Official Languages Program. This system, scheduled to be implemented during the current fiscal year, will assist managers in determining their current situation, and provide feedback for evaluation purposes and corrective measures where deficiencies are noted.

19) **ensure that all post offices offering bilingual services be required to use counter signs and a bilingual telephone greeting;**

Comments: As part of our "Active Offer" strategy, Canada Post has developed a new sign indicating the availability of bilingual wicket service. This sign will be distributed this year co-incidental with an advertising campaign promoting bilingual outlets. As well, a corporate protocol is being developed with respect to answering telephones and greeting visitors. This protocol will be implemented in all offices where both official languages are recognized and used.

20) **once services in both official languages have been introduced at a postal outlet, take steps to ensure that these services are maintained;**

Comments: The Corporation will explore in consultation with its unions and its customers, alternative and innovative approaches to the provision of bilingual services to its customers. Managers are responsible to designate a sufficient number of bilingual positions in those offices to ensure that bilingual services are available throughout business hours.

21) ensure that operators of sub-post offices in all divisions clearly understand exactly what they must do to provide quality service in the minority-official language, and monitor their performance on a periodic basis;

Comments: As stated previously, we are in the process of developing (during the year 1984-85) a guide to sub-post office operators on the application of the principle of equality in the provision of services and the display of materials. Performance monitoring will follow.

22) introduce services immediately in areas meeting the significant demand criteria when there are already bilingual clerks, by actively offering service in the minority language, including media advertising, in order to assess demand accurately;

Comments: In 1984-85, Canada Post plans to provide bilingual front counter service in the two localities mentioned in the report, Kingston and Victoria. We believe that it would be premature to actively offer bilingual service anywhere until it can be provided on a continuous basis throughout business hours. When sufficient staff are trained and in place to provide service on this basis then the service will be actively promoted and measured.

23) **identify and staff bilingual positions at front counters in locations where minority-language service is presently provided by sub-post offices, with special emphasis on the 12 priority locations;**

Comments: The Corporation is aware that providing bilingual front counter service only through the use of sub-post offices is not an appropriate long-term solution and that service should be provided as well through the staffing and training of wicket clerks. There are instances, however, when services to a significant number of an official language group in a minority situation can only be properly given through sub-post offices. Consultation is currently taking place with the Canadian Union of Postal Workers to establish priorities for the introduction of services at the front counter in 48 urban centres over the next four years. The Office of the Commissioner of Official Languages and both language groups are being consulted and are involved in the planning of those services. The localities will be published as soon as all (data) are in and analysed. We expect this to be completed by the fall of 1984.

24) **open negotiations with the union at the earliest possible moment with a view to achieving the right to staff bilingual positions with linguistically-qualified personnel;**

Comments: Consultation is currently taking place with the Canadian Union of Postal Workers on several official languages items. (See 23 above). The union has indicated its wish to discuss official languages at the upcoming negotiations.

25) **develop a detailed and realistic plan of action (including targets, methodology and time frames), to tackle its participation problems at the divisional level;**

Comments: The implementation of the Corporate recruitment stratety outlined under 3 above is addressing this subject at the divisional level.

26) **ensure that the French and English versions of all work documents are available in all post offices that are required to provide bilingual service;**

Comments: The newly approved policy addresses this subject and guidelines are being developed in 1984-85 on the distribution and availability of work instruments in both official languages. Implementation will be monitored.

27) **ensure that bulletins or amendments to the Postal Guide and other manuals are sent out simultaneously in both official languages;**

Comments: See 26 above.

28) **conduct a survey of employees in all the divisions to establish their linguistic needs with regard to language of work matters such as professional training, communications from divisional offices, and personnel services.**

Comments: The recently approved policy addresses language of work matters. The language requirements of all positions and the first official language of all employees are known and recorded in the Personnel Data Base. The policy establishes the language of work for each division. Implementation of the policy will be monitored and the results compared with the basic data for compatibility and effectiveness.

CPC DIVISIONS
ANNEX I
FROBISHER BAY
BELCHER
QUEBEC
ATLANTIC
QUEBEC CITY
ST. JOHN'S
HALIFAX
OTTAWA
TORONTO
LONDON
HURON YORK
RIDE
NIPEAL
SASKATOON
REGINA
WINNIPEG
THUNDER BAY
EDMONTON
CALGARY
VANCOUVER
PACIFIC
FOOTHILLS

ANNEX II

CPC OFFICES VISITED

I. Atlantic Division

Halifax - Divisional Office	- 1713 Bedford Row
Sydney Main Post Office	- 49 Dorchester Avenue
Moncton Main Post Office	- 1075 Main Street
Saint John Main Post Office	- 125 Rothesay Avenue
Fredericton Main Post Office	- 203 Waggoner's Lane
Summerside Main Post Office	- 57 Central Street
Charlottetown Main Post Office	- 97 Queen Street

II. Quebec Division

Quebec City Divisional Office	- 1535 chemin Ste-Foy
Quebec City "Haute-Ville" Postal Station	- 500 Grande Allée est
Matapedia Post Office (semi-staff)	
Carleton Post Office (semi-staff)	
New Richmond Post Office (semi-staff)	
New Carlisle Post Office (semi-staff)	
Chandler Post Office (staff)	
Gaspé Post Office (staff)	
Sherbrooke Main Post Office	- 50 Couture Street
Lennoxville Post Office (Postal Station)	- Belvedere Avenue
Stanstead Post Office (semi-staff)	- Maple Street
Bromont Post Office (semi-staff)	- 89 Bromont Boulevard

III. Montreal Division

Montreal Divisional Office	- 1500, boul. de Maisonneuve O.
Mount Royal Post Office (station)	- 1427 Graham Boulevard
Verdun Post Office (station)	- 530 Church Avenue
Westmount Post Office (station)	- 14225 St.Catherine West
Victoria Post Office (station)	- 4895 Sherbrooke West
Chomedy Post Office (station)	- 4440 Samson Boulevard
Lachine - Main Post Office	- 2150 St.Joseph Boulevard
Dorval - Main Post Office	- 15 Donegani Street
N.D. Grace Post Office (station)	- 5751 Sherbrooke West
Beaconsfield Post Office (station)	- 186 Sutton Place
Morin Heights Post Office (semi-staff)	- Main Street
Montreal - Roxboro Post Office	- Montreal
Montreal Postal Station "B"	- St.Catherine & University
Montreal Postal Station "H"	- St.Catherine West
Sorting Plant	- Ville St.Laurent
La Maison de la Poste	- 640 St.Catherine West
Hull - Postal Station "A"	- 425 St.Joseph Boulevard
Chelsea Post Office (semi-staff)	- Old Mill Road
Aylmer Post Office (staff)	- 5 Aylmer Road
Shawville Post Office (semi-staff)	- 1100 Victoria Avenue
Cantley Post Office (semi-staff)	- Main Street
Hudson Post Office (semi-staff)	- 99 Cameron
Châteauguay Post Office	- 33 Vanier Street

IV. Rideau Division

Ottawa - Divisional Office	-	Alta Vista Terminal
Ottawa - Postal Station "E"	-	99 Fourth Avenue
Ottawa - Postal Station "D"	-	340 Laurier Avenue
Ottawa - Postal Station "J"	-	285 Woodroffe
Cumberland Post Office (semi-staff)		
Hawkesbury Post Office (staff)	-	284 Main Street East
Cornwall Post Office (staff)	-	45 Second Avenue East
Kingston Post Office (staff)	-	120 Clarence Street
Ottawa - Postal Station "B"	-	59 Sparks Street
Ottawa - Postal Station "A"	-	313 Rideau Street
North Bay Post Office (staff)	-	10 Worthington Street
Blind River Post Office (staff)		
Elliot Lake Post Office (staff)	-	10 Elizabeth Square
New Liskeard Post Office (staff)	-	83 Whitewood

V. York Division

Toronto - Divisional Office	-	21 Front Street
Toronto - Station "A"	-	17 Front Street
Toronto - Adelaide Street Post Office	-	Adelaide Street East
Toronto - Station "J"	-	Pape and Danforth
Oshawa - Main Post Office	-	Simcoe Street North

VI. Huron Division

Hamilton Main Post Office (staff)	-	10 John Street South
St.Catharines Postal Station (staff)	-	32 Church Street
Niagara Falls Postal Station (staff)	-	4500 Queen Street
London - Divisional Office	-	955 Highbury Avenue
London - Postal Station "A"	-	217 York Street
Chatham Postal Station (staff)	-	10 Centre Street
Sarnia Postal Station (staff)	-	105 South Christina St.
Windsor - Postal Station "A"	-	185 Ouellette Avenue
Windsor - "Tecumseh" Station (staff)	-	11910 Tecumseh Road
Windsor - "LaSalle" Station (staff)		
Windsor - "Sandwich" Station (staff)		
Windsor - "Walkerville" Station (staff)	-	Devonshire Road
Windsor Mail Processing Plant	-	4255 Walker Road

VII. Midwest Division

Winnipeg - Divisional Office	-	266 Graham Avenue
Winnipeg - "St.Vital" Station (staff)	-	624 Dakota Street
Winnipeg - "St.Norbert" Station (staff)	-	3527 Pembina Hwy.
St.Boniface Postal Station (staff)	-	208 Provencher Blvd.
St.Boniface "Norwood Grove" (staff)	-	287 Taché Avenue
St.Boniface Sub Post Office # 127 (sub)	-	400 Taché Avenue
St.Boniface Sub Post Office # 119 (sub)	-	285 Marion Street
St.Boniface Niakwa Drugs (sub)	-	Niakwa Shopping Centre

Regina Main Post Office (staff)	-	2200 Saskatchewan Drive
Regina - Eaton's sub-post office (sub)	-	Eaton Place, Regina
Moose Jaw Postal Station (staff)		
Swift Current Postal Station (staff)	-	275 Central Avenue N.
Prince Albert Mail Processing Plant (staff)		
North Battleford Postal Station	-	1242 - 100th St.
Saskatoon Main Post Office	-	202 - 4th Avenue N.
Saskatoon Rodgers Rexall Sub P.O. # 1	-	810 Broadway Avenue

VIII. Foothills Division

Edmonton - Divisional Office	-	9828 - 104th Avenue T5J 2T5
Bonnyville Post office	-	Bonnyville T0A 0L0
St.Paul Post Office	-	St.Paul T0A 3A0
Edmonton Station "L"	-	8130 - 82nd Avenue T6C 0Y0
Donnelly Post Office	-	Donnelly, Alberta
Fahler Post Office	-	Fahler T0H 1M0
Morinville Post Office	-	Morinville, Alberta
Peace River Post Office	-	Peace River T0H 2X0
McLennan Post Office	-	McLennan, Alberta
Calgary Main Post Office Station "M"	-	Calgary, Alberta
Edmonton Main Post Office	-	9808 - 103-A Avenue T5J 2T6

IX. Pacific Division

Vancouver Main Post Office (staff)	-	349 West Georgia St.
Vancouver - Divisional Office	-	700 West Georgia St. & 750 Cambie St.
Vancouver - Postal Station "C"	-	111 East 10th Avenue
Vancouver - Bentall Centre P.O. (staff)	-	595 Burrard Street
Vancouver - Postal Station "O"	-	5960 Fraser Street
Coquitlam Postal Station (staff)	-	1029 Ridgeway Avenue
Kelowna Mail Processing Plant (staff)	-	530 Gaston Avenue
Kelowna Main Post Office (staff)	-	471 Queensway Avenue
Victoria Main Post Office (staff)	-	1230 Government Street
Nanaimo Mail Processing Plant (staff)	-	1847 East Wellington Rd.
Nanaimo Main Post Office (staff)	-	60 Front Street
Prince George Post Office	-	350 Victoria Street

ANNEX III

DISTRIBUTION BY FIRST OFFICIAL LANGUAGE

FIRST OFFICIAL LANGUAGE	DIVISION																					
	HEADQUARTERS		ATLANTIC		QUEBEC		MONTREAL		YORK		HURON		RIDEAU		MID-WEST		FOOTHILLS		PACIFIC		OVERALL	
	POP.	%	POP.	%	POP.	%	POP.	%	POP.	%	POP.	%	POP.	%	POP.	%	POP.	%	POP.	%	POP.	%
ENGLISH	976	64.1	3,976	93.2	26	.7	268	2.2	10,903	99.9	5,802	99.5	3,912	75.1	3,945	98.6	4,521	99	6,584	99.5	40,913	69.8
FRENCH	546	35.9	290	6.8	3,590	99.3	11,735	97.8	14	0.1	32	.5	1,296	24.9	56	1.4	44	1.0	34	0.5	17,637	30.1
TOTAL	1,522		4,266		3,616		12,003		10,917		5,834		5,208		4,001		4,565		6,618		58,550	

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES
COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Bureau du commissaire aux langues officielles
55, rue Sparks
Ottawa (Ontario)
K1A 0T8

BUREAU DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

SOCIÉTÉ CANADIENNE DES POSTES

NOVEMBRE 1984

AVANT-PROPOS

Dans le cadre de son programme régulier de vérification des institutions fédérales, le Bureau du Commissaire aux langues officielles a effectué une vérification linguistique générale à la Société canadienne des postes au cours de l'été et de l'automne de 1983. Une vérification avait déjà été effectuée en 1973 mais ne portait, celle-là, que sur la langue de service. Le présent rapport de vérification contient le compte rendu des observations faites au siège social de l'organisme et dans ses composantes régionales. Il contient aussi des recommandations formulées dans le but d'aider la Société à se conformer plus rigoureusement aux dispositions de la Loi sur les langues officielles.

TABLE DES MATIÈRES

PAGE

AVANT-PROPOS

I. INTRODUCTION 1

II. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS - SIÈGE SOCIAL 3

a) Principes directeurs et mécanismes de contrôle 3

b) Participation équitable 4

c) Langue de travail 5

III. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS - RÉGIONS 8

a) Principes directeurs et mécanismes de contrôle 8

b) Langue des services 11

1. Plan des langues officielles et postes bilingues 11
2. Affichage, timbres marqueurs, cartes de visite et formules 13
3. Téléphones et affichettes de bureau 14
4. Services aux guichets et livraison du courrier 15

c) Participation équitable 21

d) Langue de travail 22

IV. CONCLUSION 25

V. LISTE DES RECOMMANDATIONS ET COMMENTAIRES DE LA SOCIÉTÉ CANADIENNE DES POSTES 28

ANNEXES

SOCIÉTÉ CANADIENNE DES POSTES
VÉRIFICATION LINGUISTIQUE

I. INTRODUCTION

La Société canadienne des postes est une société de la couronne depuis octobre 1981. Elle compte six grandes directions qui sont : les Finances et l'Administration; le Personnel et les Relations du travail; la Commercialisation et l'Exploitation; la Planification de l'entreprise; les Affaires juridiques; les Communications; et une plus petite direction appelée Orientation générale dont dépend le Secrétariat de la haute direction. Aux fins administratives de l'organisme, le territoire canadien est découpé en neuf divisions (voir la carte à l'annexe I). La Société exploite plus de 8 000 bureaux de poste de taille et de genres différents et emploie plus de 1 500 personnes à son siège social à Ottawa et plus de 57 000 dans ses neuf divisions.

Dans un document officiel en date du 6 août 1982, la Société canadienne des postes reconnaît qu'elle est encore incapable de fournir des services adéquats dans les deux langues officielles dans de nombreuses régions du pays. La situation linguistique actuelle de la Société laisse en effet énormément à désirer, ce que la nature et le nombre de plaintes portées contre elle viennent confirmer. Ainsi, au cours des deux dernières années, notre Bureau a reçu 244 plaintes couvrant tout un éventail de points tels les services aux guichets, la réception téléphonique, la livraison du courrier, les modifications apportées aux adresses, la publicité dans les journaux, la correspondance, les formulaires, l'affichage, les timbres marqueurs, les traductions, le service de transport des lettres, etc. Par notre vérification, nous voulions mettre le doigt sur les causes réelles des problèmes linguistiques de cette société relativement nouvelle, pendant qu'elle en était encore à l'étape

de la dotation en personnel et de la réorganisation administrative et lui présenter, à ce moment particulièrement bien indiqué, des recommandations qui l'aideront à mieux se conformer à la Loi sur les langues officielles.

Pour plus de clarté, nous avons divisé ce rapport en deux parties : le siège social et les régions. Nous avons aussi formulé des recommandations pour chacune des deux parties, entraînant ainsi quelques répétitions et recoupements. Au siège social, nous avons interviewé 44 gestionnaires et cadres supérieurs afin de nous renseigner sur la politique et la planification dans les secteurs des principes directeurs et des mécanismes de contrôle, de la langue de travail et de la participation équitable. Nous avons aussi vérifié l'aspect linguistique des manuels et des communications avec les divisions de Québec et de Montréal. Par ailleurs, nous n'avons pas étudié en profondeur les questions de langue de travail au siège social.

Dans les régions (voir la liste des bureaux visités à l'annexe II), nous avons interviewé 216 personnes occupant toute une gamme de postes différents : exploitants de bureaux auxiliaires (contractuels qui offrent certains services postaux), facteurs, préposés aux guichets de relève, préposés aux guichets, superviseurs réguliers et de relève, maîtres de poste, des gestionnaires de succursales, des maîtres de poste superviseurs ou de région, chefs de secteurs, ainsi que de nombreux gérants divisionnaires. Cette partie de l'étude se divise en quatre grands thèmes : les principes directeurs et les mécanismes de contrôle, la langue des services, la langue de travail et, là où il y a lieu, la participation équitable. Toutes les données statistiques utilisées dans le rapport remontent à mars 1983; ce sont les plus récentes que la Société ait pu nous fournir.

II. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS - SIÈGE SOCIAL

a) Principes directeurs et mécanismes de contrôle

La responsabilité générale du programme des langues officielles incombe au Premier Vice-président, Personnel et Relations du travail, qui fait office de président du Comité directeur interfonctionnel au niveau supérieur. Cependant, c'est le conseiller principal en langues officielles, aussi secrétaire du Comité directeur, qui coordonne et dirige toutes les activités et tous les programmes, internes ou externes, ayant trait aux langues officielles. A la mi-septembre 1983, on a décidé que le conseiller principal en langues officielles serait le porte-parole autorisé de la Société en matière de langues officielles et que, par conséquent, les relations externes en la matière se feraient par son intermédiaire.

Depuis le début de 1983, une politique des langues officielles est en voie de préparation mais n'a pas encore reçu l'approbation définitive de la direction. Puisqu'un très grand nombre de personnes interviewées au siège social avaient été recrutées du secteur privé tout récemment, il aurait été particulièrement utile que l'organisme dispose d'une politique des langues officielles dès leur arrivée. Certains gestionnaires et cadres supérieurs se rappelaient qu'il y aurait eu une présentation du projet de politique et du plan d'action en juin 1983, mais la plupart semblaient plutôt indifférents à la réforme linguistique. Très peu jugeaient qu'ils avaient personnellement un rôle à jouer à l'égard des langues officielles : dans l'ensemble, ils ne se sentaient pas responsables de l'élaboration des objectifs linguistiques de leur section, la plupart ne pensaient pas que les langues officielles entreraient en jeu lors de leur appréciation du rendement et la majorité ignoraient l'existence de mécanismes de contrôle dans le domaine des langues officielles. En fait, tous, ou à peu près, semblaient compter sur un certain sens du "respect des droits des autres" et sur le

"sens civique" mais très peu avaient pris des mesures concrètes pour s'assurer que leurs employés étaient tenus au courant des questions de langues officielles.

Par conséquent, nous recommandons à la Société :

1) a) de ratifier le plus tôt possible sa politique des langues officielles et de faire en sorte que tous les gestionnaires et les cadres supérieurs du siège social en prennent connaissance,

b) de préparer un résumé de sa politique et de le distribuer à tous ses employés au siège social;

2) d'amener tous les gestionnaires du siège social à participer au processus de planification linguistique et de tenir compte dans leurs appréciations du rendement de leur poursuite des objectifs linguistiques.

b) Participation équitable

Les francophones comptent pour 35,9 % (546) du personnel du siège social et les anglophones pour 64,1 % (976). Cependant, il n'y a que 10 (17,9 %) francophones parmi les 56 cadres et 21 (15,8 %) parmi les 133 gestionnaires supérieurs. Aux échelons intermédiaires, ils occupent par contre 99 (27,3 %) des 362 postes et on les retrouve en trop forte proportion aux échelons inférieurs où ils sont 404 (44,8 %) sur 901 employés.

La plupart des interviewés ne savaient pas si la Société avait entrepris de régler les problèmes de participation. Certains croyaient que oui et d'autres ont déclaré que de réels efforts étaient faits pour recruter plus de francophones pour améliorer la capacité bilingue de certaines unités de travail. Quoi qu'il en soit, la Société se réfère aux problèmes de

participation dans son Plan d'action sur les langues officielles pour 1983-1984 et se propose d'élaborer un plan de recrutement permettant d'atteindre une participation équitable à tous les niveaux hiérarchiques et dans toutes les entités géographiques. Les données susmentionnées sur la participation démontrent clairement que, au siège social, la Société devrait concentrer ses efforts aux échelons supérieurs où l'on retrouve les plus graves déséquilibres. Il est d'ailleurs fort probable que la présence d'un aussi fort pourcentage d'anglophones aux niveaux de la direction est la principale cause de la nette domination de l'anglais comme langue de travail. Si la Société canadienne des postes est animée d'une volonté réelle de changer la situation, il lui faudra aller plus loin que la simple reconnaissance du problème.

Par conséquent, nous recommandons à la Société :

3) **d'élaborer sans tarder un plan d'action réaliste visant à attirer plus de francophones aux niveaux hiérarchiques supérieurs à son siège social.**

c) Langue de travail

Le fait que la plupart des manuels sont disponibles dans les deux langues officielles est probablement l'élément le plus digne de mention de l'aspect langue de travail. Dans toutes les directions visitées, la majorité des postes supérieurs sont occupés par des anglophones, souvent unilingues. La plupart des personnes interviewées nous déclaraient tout bonnement que le français sert très rarement lors des réunions au siège social, que les francophones sont presque toujours supervisés en anglais et que cette langue est aussi celle de leurs appréciations du rendement. Souvent, aussi, on nous a affirmé que les francophones "ne se sentent pas assez à l'aise en français pour écrire dans cette langue" ou qu'ils "choisissent d'écrire en anglais pour des

raisons pratiques". De plus, les directives et les notes de service internes ne sont habituellement produites qu'en anglais au siège social et plusieurs des cours de perfectionnement, internes ou externes, ne sont pas offerts en langue française.

La majorité des personnes interviewées estimaient que le personnel bilingue de leur section suffisait pour fournir les services internes dans les deux langues officielles. Compte tenu du stade où en était la réorganisation de l'organisme, il était difficile d'évaluer l'ensemble de la situation : beaucoup de sections comptaient encore de nombreux postes vacants et il n'était pas facile d'obtenir des données précises. Néanmoins, les données statistiques qu'il nous a été possible de regrouper corroboraient en général les affirmations de ces personnes. Et pourtant, dans les divisions de Montréal et de Québec, certains soutenaient avec conviction qu'il n'était pas toujours facile de trouver quelqu'un qui parle français dans certaines sections du siège social. D'autres déclaraient que la documentation était parfois envoyée en anglais seulement dans les deux divisions du Québec avec la trop célèbre mention "français à suivre". Pis encore, il arrive que les versions françaises ne se rendent jamais à destination, comme ce fut par exemple le cas lors du projet pilote "Boîtes postales communautaires", en cours dans la division de Québec lors de notre passage. Aux dires de nos interlocuteurs, la documentation sur le projet était unilingue anglaise.

La plupart des gestionnaires et cadres interviewés occupaient leurs postes depuis relativement peu de temps, aussi n'avaient-ils que peu d'expérience avec les griefs; mais ceux qui connaissaient l'organisme depuis un certain temps soutenaient qu'au siège social, les procédures des griefs et des appels se déroulent habituellement dans la langue officielle souhaitée par l'employé en cause. Cependant, nous avons appris que lors des entrevues des candidats aux postes supérieurs, on ne respecte pas toujours la préférence linguistique des candidats.

Compte tenu de ce qui précède, nous recommandons à la Société :

4) de s'assurer que chaque direction, division ou section du siège social possède les ressources nécessaires pour dispenser les services internes dans les deux langues officielles;

5) de s'assurer que les communications écrites du siège social sont envoyées simultanément dans les deux langues officielles dans toutes les régions bilingues;

6) de produire immédiatement des principes directeurs afin de rappeler aux gestionnaires et aux cadres du siège social que les directives et les notes de service destinées à leur personnel doivent être produites dans les deux langues officielles et que les entrevues d'emploi doivent se dérouler dans la langue officielle choisie par chaque candidat;

7) de distribuer immédiatement des principes directeurs à tous les employés du siège social au sujet de leurs droits à une supervision, à des appréciations de rendement et au travail de rédaction dans la langue officielle de leur choix.

A notre avis, ces quatre recommandations constituent des mesures à court terme essentielles. A long terme, nous croyons que la Société devra mettre fin à la pratique consistant à nommer des anglophones unilingues dans des postes bilingues aux niveaux hiérarchiques supérieurs. Nous sommes bien conscients que l'on ne peut pas du jour au lendemain introduire un changement d'orientation aussi radical mais nul doute que la formation linguistique sera ici d'un grand secours. Puisque le nombre total d'anglophones aux échelons supérieurs est relativement bas, il serait possible de dispenser une formation linguistique à ceux qui

en ont besoin sans perturber le service outre mesure. Les recommandations qui suivent pourraient selon nous contribuer à faire du siège social de l'organisme un lieu de travail où les deux langues auraient droit de cité comparable.

Nous recommandons à la Société canadienne des postes :

8) de préparer un plan pour que, d'ici deux ans, tous les gestionnaires-surveillants du siège social qui occupent des postes de directeurs ou des postes plus élevés aient suivi une formation linguistique pour atteindre tout au moins le niveau intermédiaire de connaissance;

9) d'exiger que tout poste de gestionnaire ou de cadre supérieur du siège social, actuellement vacant ou qui le devient en raison d'un départ, ne soit accordé qu'à un titulaire satisfaisant aux exigences linguistiques qui y sont rattachées;

10) d'offrir des sessions anglaises et françaises pour tous ses cours de perfectionnement internes;

11) de faire tous les efforts possibles pour trouver des cours en français équivalents aux cours actuellement offerts uniquement en anglais par des organismes externes.

III. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS - RÉGIONS

a) Principes directeurs et mécanismes de contrôle

Comme nous l'avons déjà mentionné, 244 plaintes ont été formulées contre la Société en 1982 et 1983, ce qui indique que les problèmes linguistiques hérités de l'ancien ministère des Postes n'ont pas été réglés. C'est pourquoi nous avons tenté de déterminer dans quelle mesure une telle situation découlait du

manque de principes directeurs et de mécanismes de contrôle dans les secteurs opérationnels. Dans les régions, les personnes que nous avons interrogées occupaient tout un éventail de postes: exploitant de bureau auxiliaire, facteur, gérant général de division, par exemples. La majorité des employés de direction avaient vu ou avaient en leur possession un exemplaire du projet de politique et de plan stratégique mais n'avaient à vrai dire rien fait pour leur mise en oeuvre. Les maîtres de poste depuis longtemps en fonction ne se rappelaient pas avoir déjà vu quoi que ce soit sur les services aux guichets bilingues mais se souvenaient de quelques directives traitant de l'affichage, des tests linguistiques ou des timbres marqueurs.

Nous avons constaté que, dans les régions, les employés et les gestionnaires avaient reçu très peu d'information sur les langues officielles depuis que Postes Canada était devenu société de la Couronne et qu'ils ne connaissaient à peu près pas les aspects politiques du programme de bilinguisme. Voici des commentaires recueillis auprès de maîtres de poste surveillants : "Comment reconnaît-on un francophone ?"; "Un grand nombre de francophones passent probablement par notre bureau de poste mais ils parlent tous anglais"; et encore, "Je me demande si nous devrions vraiment faire plus que ce que nous faisons déjà ... nous pourrions peut-être améliorer les affiches et les formules". De plus, au moins un gérant de succursale ne savait pas que les employés des postes avaient accès à une formation linguistique.

C'est peut-être en raison du manque d'information et de direction, mais dans les trois divisions de l'ouest et dans les divisions Huron et York, l'attitude envers le programme des langues officielles était, dans la plupart des cas, carrément négative. Souvent, les personnes interviewées croyaient que la plupart des francophones étaient bilingues et que seuls des provocateurs demandaient des services en français. La plupart des maîtres de poste et leurs surveillants, même dans des régions où l'existence d'une demande de services dans la langue de la

minorité ne faisait plus aucun doute, répugnaient à entamer le processus de désignation et de dotation de postes bilingues. Très peu, s'il en est, se croyaient responsables de fixer des objectifs linguistiques et seul un très petit nombre pensait que la question des langues officielles serait prise en considération dans leurs appréciations de rendement. De plus, presque personne ne croyait que la Société s'était dotée de mécanismes de contrôle de la mise en oeuvre de sa politique des langues officielles, sauf pour ce qui était de l'affichage.

Compte tenu de ce qui précède, nous recommandons à la Société :

12) a) d'approuver sa politique des langues officielles le plus rapidement possible et de la communiquer à tous les gestionnaires supérieurs des divisions, et

b) de préparer un résumé de sa politique et de le distribuer à tous les employés des divisions;

13) d'intégrer des objectifs linguistiques aux plans de travail d'un plus grand nombre de surveillants et de gestionnaires des divisions (maîtres de poste surveillants, maîtres de poste de secteur, gérants des services à la clientèle et autres) et leur demander de rendre compte des résultats atteints lors de leurs appréciations de rendement;

14) de lancer périodiquement, à l'intention des employés des divisions, des programmes d'information sur différents aspects des langues officielles en insistant sur la nécessité d'offrir spontanément les services dans les deux langues officielles là où il faut;

15) d'établir, dans les divisions, des méthodes permettant d'évaluer périodiquement la mise en oeuvre des

différents aspects de la politique des langues officielles de la Société et d'informer la haute direction, tant dans les divisions qu'au siège social, des progrès accomplis et des lacunes observées.

b) Langue des services

1. Plan des langues officielles et postes bilingues

La Société canadienne des postes a produit un excellent Plan d'action sur les langues officielles pour 1983-1984 qui, s'il était adéquatement mis en oeuvre, donnerait un élan salutaire à la réforme linguistique de l'organisme. Dans son plan, la Société aborde les grands thèmes habituels et, dans sa section sur les services au public, prend un engagement ferme : "lancer ou améliorer le service aux guichets dans la langue officielle minoritaire dans au moins 12 localités: Halifax, Saint-Jean (N.-B.), Toronto, Hamilton, Windsor, Winnipeg, Regina, Saskatoon, Edmonton, Calgary, Vancouver, Kelowna". Cependant, après avoir rencontré des agents des postes de tous les échelons dans les neuf divisions, nous pouvons dire que la volonté réelle d'engagement qu'il faudrait dans les divisions pour que le programme ait vraiment du succès se fait encore attendre. En fait, dans les divisions, les réactions au plan vont d'une légère tendance à ne rien faire à une attitude qu'illustre bien ce commentaire émis par un gestionnaire : "Je préfère la technique du goutte à goutte, c'est-à-dire, l'évolution plutôt que la révolution". Le problème est précisément que cette technique du goutte à goutte n'a produit, dans les meilleures circonstances, que des résultats très inégaux au chapitre des services au public, et ne permet pas à la Société de faire honneur à ses engagements et d'atteindre ses objectifs.

Dans chacune de ses neuf divisions, la Société a désigné comme bilingues un certain nombre de postes servant le public : Atlantique, 187; Québec, 155; Montréal, 1 803; Rideau, 503; York, 13; Huron, 23; Mid-West, 44, Foothills, 20; et Pacifique, 2. Ces chiffres indiqueraient que le nombre de postes bilingues est très

faible dans les divisions Pacifique, Foothills, Mid-West, Huron et York, et plutôt élevé dans la division de Montréal. Cependant, bien que Postes Canada n'ait jamais tenté d'évaluer systématiquement la demande réelle et potentielle de services dans la langue de la minorité, nous pouvons prendre pour acquis que le nombre de postes bilingues est insuffisant dans plusieurs divisions, et surtout là où ces postes sont peu nombreux.

Il a été impossible à la Société de nous fournir une répartition par niveau d'exigence linguistique des postes servant le public. Cependant, des employés de toutes les divisions nous ont confirmé en interview que l'exigence minimale "RR" était rattachée à de très nombreux postes de préposés aux guichets pour les éléments compréhension et expression orale, ce qui signifie que ces employés n'ont qu'une connaissance très rudimentaire de leur deuxième langue. Nous croyons, à la lumière des entrevues avec quelques préposés aux guichets, que cette cote "RR" est tout à fait inadéquate et devrait être abolie. Il est d'ailleurs assez intéressant de noter que déjà, en janvier 1982, le Secrétariat du Conseil du Trésor recommandait aux ministères d'éviter la cote "A" immédiatement supérieure à "RR" parce qu'elle était jugée insuffisante*.

Par conséquent, nous recommandons à la Société :

16) **d'éviter la norme de connaissances linguistiques "RR" aux postes de préposés aux guichets et d'utiliser plutôt la norme "B" comme minimum acceptable pour la compréhension et l'expression orale.**

Nous suggérons aussi à la Société de revoir les exigences linguistiques des postes de surveillants et de maîtres de poste des régions bilingues et, au besoin, de les hausser.

---

* Circulaire 1982-6, Les politiques et programmes fédéraux en matière de langues officielles au sein de la fonction publique fédérale : actions requises, 1982.

2. Affichage, timbres marqueurs, cartes de visite et formulaires

Les formulaires prélevés dans chaque division indiquent que la Société s'est sérieusement occupé de cet aspect. Par contre, pour ce qui est de l'affichage et des timbres marqueurs, la situation est tout autre. Aucune division n'est sans reproche à cet égard et même dans les divisions de Montréal et de Québec, qui réussissent habituellement les mieux à projeter une image de bilinguisme, nous avons observé un certain nombre d'écriteaux unilingues français donnant préséance à la langue non appropriée; il nous est même arrivé de ne voir que la version française d'affiches dont nous connaissions pourtant l'existence des équivalents anglais et de mettre la main sur des timbres marqueurs unilingues, anglais ou français. Dans d'autres divisions, l'affichage extérieur était en général bilingue, contrairement à l'affichage intérieur qui laissait souvent à désirer, surtout dans la division du Pacifique. Nous avons aussi relevé des timbres marqueurs unilingues anglais dans toutes les autres divisions et la plupart des cartes de visite que nous y avons vues étaient unilingues. Par ailleurs, nous tenons à féliciter la division Foothills pour le grand soin qu'elle a consacré à l'affichage.

Compte tenu de ce qui précède, nous recommandons à la Société :

17) **d'assurer une surveillance soutenue de l'aspect visuel des services bilingues et de veiller à ce que chacune des neuf divisions remplace tout son matériel unilingue (affiches, documents, cartes de visite, timbres marqueurs, etc.) par des versions bilingues; et**

18) **de veiller à ce que les équivalents anglais et français des affiches et des avis soient également mis en évidence.**

3. Téléphones et affichettes de bureau

En plus des écriteaux, des affiches et des avis bilingues qui contribuent à véhiculer l'image de bilinguisme des bureaux de poste, d'autres aspects de ce qu'il est convenu d'appeler "l'offre spontanée des services" sont la réception téléphonique bilingue et les affichettes de bureau qui invitent les clients à utiliser la langue officielle de leur choix. Notre vérification a révélé que l'on répondait au téléphone dans une seule langue pour ainsi dire partout : en français dans les divisions de Montréal et de Québec et dans certains bureaux de poste de l'est ontarien, et en anglais partout ailleurs. Il n'y a aucune raison de ne pas répondre au téléphone dans les deux langues dans les bureaux qui offrent des services bilingues.

Quant aux affichettes, elles étaient en évidence dans presque tous les bureaux de poste visités dans les divisions de Montréal et de Québec et dans certains de la division Rideau, mais elles étaient très rares dans les autres divisions. Dans l'Ouest et dans certaines régions de l'Ontario, on nous a dit que ces affichettes pourraient provoquer un accroissement de la demande de services en français et que c'est pourquoi elles étaient très peu utilisées. Dans les Maritimes, seul le bureau de poste principal de Moncton utilisait ces affichettes dans le cadre de son système d'offre spontanée des services.

Par conséquent, nous recommandons à la Société:

19) **de faire en sorte que tous les bureaux de poste qui dispensent des services bilingues utilisent les affichettes de bureau et assurent la réception téléphonique dans les deux langues.**

4. Services aux guichets et livraison du courrier

La très grande majorité des communications entre la Société et son public ont lieu aux guichets des bureaux de poste; c'est pourquoi la promesse d'améliorer ou d'introduire des services au guichet dans la langue de la minorité dans un minimum de 12 villes ressort clairement comme la clé de voute du Plan d'action sur les langues officielles pour 1983-1984. Toutefois, comme nous l'avons vu dans la partie sur les principes directeurs et les mécanismes de contrôle, une écrasante majorité des employés du secteur d'exploitation interviewés n'avaient jamais entendu parler de ce plan ou de la politique de la Société. En outre, ces employés n'avaient, pour la plupart, reçu du siège social que peu ou prou d'information sur leurs obligations linguistiques.

Quant aux bureaux visités dans les divisions du Québec - choisis comme dans les autres divisions en fonction de facteurs tels le nombre de plaintes reçues - ils réussissaient parfaitement bien à dispenser leurs services en anglais à la minorité anglophone. La très grande majorité des bureaux visités disposaient du personnel bilingue nécessaire* et, en général, en plus d'avoir mis bien en évidence les affichettes de bureau, on y offrait spontanément les services en anglais à l'exception, comme nous l'avons déjà vu, de la réception téléphonique et de quelques lacunes au chapitre de l'aspect visuel des services au public. Il faut souligner en particulier l'excellent travail de la Maison de la poste à Montréal qui offre un service bilingue à sa très vaste clientèle.

Il ne faudrait toutefois pas penser qu'il n'y avait aucun problème dans les divisions de Québec et de Montréal. Au contraire, plusieurs interviewés ont attiré notre attention sur le fait que tous les postes de facteurs des deux divisions sont

---

* Tous les postes de préposés au guichet de la région de Montréal sont bilingues.

désignés "français essentiel", créant ainsi certains problèmes au chapitre de la langue des services, notamment à Montréal; notre Bureau a d'ailleurs reçu des plaintes formelles à ce sujet. Il y a déjà quelque temps, nous avons soulevé cette question auprès de la Société et du Secrétariat du Conseil du Trésor mais au moment de la rédaction du rapport, ni l'un ni l'autre organisme ne nous avaient donné de réponse très élaborée. En outre, nous avons appris que la majorité des préposés aux guichets de relève employés pendant la période des vacances étaient unilingues. Nous avons aussi remarqué ce problème dans la plupart des autres divisions.

Dans la division de l'Atlantique, les services en français étaient, pour dire le moins, plutôt irréguliers. Nous avons visité sept bureaux à Fredericton, Moncton, Saint-Jean (N.-B.), Halifax, Sydney, Summerside et Charlottetown. Seul le bureau principal de Moncton disposait des ressources humaines nécessaires pour dispenser un bon service bilingue au public. Même à Fredericton, capitale d'une province bilingue, il n'y avait pas de service en français, à dire vrai, il n'y avait même pas un seul préposé au guichet bilingue dans toute la ville. La situation n'était guère plus reluisante dans les bureaux de poste visités à Saint-Jean, Halifax, Sydney, Summerside et Charlottetown.

Dans la division Rideau, il était en général possible de se faire servir dans l'une ou l'autre langue aux guichets des bureaux de poste visités dans la région de la Capitale nationale et dans l'est ontarien. Cependant, dans des localités du nord de l'Ontario comme North Bay, Blind River, New Liskeard et Elliot Lake, les francophones doivent souvent s'accommoder de très mauvais services en français ou faire face à des attitudes rébarbatives.

Dans les divisions Huron et York, il était très exceptionnel de trouver des services aux guichets en français dans

les bureaux de poste visités, même à Toronto et Hamilton, deux des douze villes figurant sur la liste des priorités dans le plan de la Société. Les ressources bilingues laissaient plus qu'à désirer dans les bureaux de poste visités dans d'autres villes où on compte une population francophone appréciable, par exemple, Oshawa, St.Catharines et Windsor (bureau de poste principal). Notons cependant qu'il était possible d'obtenir des services en français à Chatham et à Tecumseh, même si ceux-ci n'étaient pas toujours offerts spontanément.

Dans la division Mid-West qui ne compte que 44 postes bilingues, il ne fallait pas s'attendre à trouver une situation idéale. Mentionnons cependant que, dans l'ensemble, les bureaux de poste que nous avons visités à Winnipeg étaient en mesure d'offrir des services dans la langue de la minorité. Par contre, à Saskatoon et Regina, la situation était bien différente. Ces deux villes figurent au nombre des priorités dans le plan de la Société mais dans chaque cas, on compte sur un seul bureau auxiliaire pour dispenser des services en français. Au moment de notre passage dans l'un de ces bureaux auxiliaires, il nous a été impossible de nous faire servir en français, parce que l'employée bilingue était en congé et que l'on n'avait fait aucun effort pour la remplacer. Plusieurs interviews avec des exploitants de bureaux auxiliaires ont révélé que ceux-ci ne comprenaient pas la signification de la clause de leur contrat prévoyant des services au public dans les deux langues officielles et que, de plus, la Société n'exerçait que très peu de surveillance sur la langue des services.

La division Foothills ne compte que 20 postes bilingues mais il est toujours possible de se faire servir en français aux bureaux de poste de Bonnyville, Saint-Paul, Fahler et McLennan. Toutefois, il n'y a pas de poste officiellement bilingue à Peace River, Morinville, Calgary (bureau de poste principal), Edmonton (bureau de poste principal) et à la succursale "L" à Edmonton. C'est probablement ce qui explique que les services en français y sont irréguliers ou tout simplement inexistants. Le bureau de poste de Morinville, ou 15 % de la population est francophone,

offrait auparavant des services en français, le maître de poste et son adjoint étant bilingues mais, puisque leurs postes n'ont jamais été désignés bilingues, deux anglophones unilingues les ont remplacés au moment de leur retraite.

Nous avons appris que 50 employés de la division prenaient volontairement des cours de langue après leurs heures de travail. Nous jugeons une telle démonstration de bonne volonté des plus encourageantes.

Avec seulement deux postes bilingues à son actif, la division du Pacifique pourrait difficilement fournir des services en français adéquats en Colombie-Britannique. Plusieurs des maîtres de poste et des chefs de secteurs interviewés déploraient qu'il soit quasi impossible d'obtenir des désignations de postes bilingues dans la division du Pacifique. D'autres interviews au bureau de division ont confirmé la situation. Apparemment, le bureau de division justifierait ses refus en invoquant l'inexistence de la demande de services en français. Par contre, les maîtres de poste eux-mêmes soutiennent que cette demande existe effectivement et que, en plus, elle augmenterait si l'on offrait activement des services dans cette langue.

Dans toutes les divisions, il y a quelques bureaux de poste qui n'ont pas identifié de postes bilingues mais où l'on retrouve des préposés aux guichets bilingues. C'est le cas, par exemple, du bureau de poste principal de Victoria (un préposé bilingue), de Kingston (deux préposés bilingues) et de Hamilton* (un préposé bilingue). Nous croyons que la Société pourrait lancer un projet pilote dans ces trois bureaux en offrant activement des services bilingues et les annonçant dans les

---

* Hamilton figure déjà sur la liste des douze villes prioritaires dans le plan d'action de la Société pour 1983-1984.

médias, ce qui lui permettrait de déterminer avec précision l'importance de la demande de services en français.

Compte tenu de ce qui précède, nous recommandons à la Société :

20) une fois que les services dans les deux langues officielles sont lancés dans une succursale postale donnée, veiller à ce qu'ils soient conservés;

21) de s'assurer que les exploitants de bureaux auxiliaires de toutes les divisions comprennent bien ce qu'ils doivent faire pour dispenser des services de qualité dans la langue du groupe minoritaire officiel et d'effectuer des contrôles sur la façon dont ils s'acquittent de cette responsabilité;

22) prévoir immédiatement la prestation des services dans les régions où la demande est suffisante et où l'on trouve déjà des commis bilingues, en offrant les services dans la langue minoritaire, y compris la publicité dans les médias, afin d'évaluer la demande de façon plus précise;

23) de désigner bilingues et de doter des postes de préposés aux guichets dans les villes où des bureaux auxiliaires dispensent actuellement les services dans la langue de la minorité, particulièrement dans les douze villes reconnues comme prioritaires.

Aucune discussion sur les services au public à la Société canadienne des postes ne serait complète sans aborder la question de la clause d'ancienneté de la convention collective du Syndicat des postiers du Canada (SPC). Il s'agit là du véritable

noeud du problème et, lors des interviews, de nombreux employés de tous les échelons pensaient, comme un des gestionnaires supérieurs nous l'a dit, que "les prérogatives des gestionnaires leur ont été enlevées". Certains maîtres de poste ont déclaré qu'il leur était impossible d'affecter les personnes qu'ils voulaient aux guichets tandis que d'autres se sont déclarés fermement convaincus que les clauses d'ancienneté avaient eu des effets négatifs sur la capacité de la Société de servir sa clientèle dans les deux langues officielles. Quelqu'un nous a parlé des tentatives faites dans sa division pour désigner comme bilingues quelques postes de préposés aux guichets; mais, afin d'éviter des problèmes découlant de ces clauses d'ancienneté, cette division doit maintenant étudier la possibilité de désigner comme bilingues des postes de surveillants (unité de négociation AOPC) pour fournir ces services. Selon nous, de telles mesures ne font que contourner le problème. Ce qu'il faut réellement, ce sont des préposés aux guichets bilingues. Un interviewé de la division Mid-West nous a fait valoir, à juste titre, qu'il est illusoire d'ajouter des objectifs linguistiques aux plans de travail des maîtres de poste, des surveillants et des gestionnaires, dans un domaine où, à toutes fins utiles, ils n'ont pas voix au chapitre, en l'occurrence la dotation des postes de préposés aux guichets par des commis associés au SPC.

Le gestionnaire supérieur qui nous disait que "la Société s'efforce, dans les limites du possible, de fournir les services au public malgré certaines contraintes imposées par les conventions collectives", résumait très bien la situation actuelle à la Société. Il nous semble néanmoins que, du point de vue des langues officielles, la situation est trop grave pour que l'on se permette de tolérer la façon de procéder au goutte à goutte et sans fermeté de la Société. De plus, la Charte canadienne des droits et libertés garantit à chaque citoyen le droit aux services du gouvernement fédéral dans la langue officielle de son choix. Nous sommes donc convaincus que si la Société ne reprend pas son droit de doter les postes bilingues avec du personnel possédant

les compétences linguistiques voulues, la plupart des objectifs de son plan pour 1983-1984, y compris l'important engagement d'assurer des services dans les deux langues dans les douze villes reconnues comme prioritaires, seront extrêmement difficiles à atteindre.

Par conséquent, nous recommandons à la Société :

24) **d'entamer le plus rapidement possible des négociations avec le syndicat dans le but de récupérer le droit de doter les postes bilingues avec du personnel possédant la compétence linguistique voulue.**

c) Participation équitable

L'un des objectifs du Plan d'action sur les langues officielles pour 1983-1984 de la Société prévoit : "Élaborer une stratégie générale de recrutement en vue d'assurer la représentation équitable à tous les paliers hiérarchiques dans tous les lieux géographiques". Cependant, on a fixé aucun objectif spécifique, ni pour l'ensemble de l'organisme, ni pour l'une ou l'autre des divisions.

Les anglophones composent environ 70 % de l'effectif de la Société et les francophones 30 %. Il appert donc que, dans l'ensemble, les proportions soient équitables. Néanmoins, comme le révèlent les chiffres de l'annexe III, les francophones sont en trop forte proportion dans les divisions de Montréal et de Québec mais en trop faible proportion ailleurs tandis que l'inverse est vrai pour les anglophones.

Certes, nous trouvons encourageant que la Société ait reconnu dans son plan des langues officielles que la participation des deux groupes linguistiques au sein de son personnel pose un problème, mais il faut bien le dire, nous avons été carrément surpris par la gravité de la situation à l'échelle des divisions.

En fait, il n'y a que dans la division Rideau que les taux de participation se rapprochent de ce que l'on qualifie habituellement de satisfaisant.

Par conséquent, nous recommandons à la Société :

25) **de se doter d'un plan d'action détaillé et réaliste (comportant des buts précis, des méthodes claires et des délais) pour régler les problèmes de participation équitable à l'échelle des divisions.**

d) Langue de travail

Compte tenu des pourcentages actuels de francophones et d'anglophones dans les trois divisions de l'ouest (Mid-West, Foothills et Pacifique) et dans les divisions York et Huron, nous n'avons pas été étonnés qu'une nette majorité des personnes interviewées, tant dans les bureaux de poste que dans les bureaux de division, nous affirment que l'anglais était la langue normale de travail et de communication, que les appréciations du rendement étaient faites en anglais, que les réunions se tenaient dans cette langue et qu'il n'y avait pour ainsi dire pas de cours de formation professionnelle en français. Qui plus est, on n'a jamais demandé aux employés quelle langue officielle ils préféraient utiliser.

Côté positif, soulignons que le français est la langue de travail à Saint-Boniface et à Saint-Norbert et, en général, les employés interviewés ont déclaré qu'ils pouvaient avoir (peut-être pas toujours facilement) les manuels, par exemple le fameux Guide des postes, dans les deux langues officielles. Cependant, il semble que les bulletins et les modifications au Guide des postes arrivent souvent en édition unilingue anglaise avec la mention "français à suivre".

Dans les divisions de Québec et de Montréal, la langue de travail est le français, comme on pouvait s'y attendre vu le petit nombre d'anglophones au sein de ces divisions. Tous les cours de perfectionnement organisés par ces divisions sont en français et les employés interviewés ont déclaré que, même dans les bureaux de poste où travaillent des anglophones et des francophones, le français était la langue de la supervision, des appréciations du rendement et des réunions. De plus, les communications écrites, même celles qui proviennent du bureau de la division à Montréal, sont souvent unilingues françaises. Cependant, on nous a déclaré que les services du personnel étaient disponibles dans les deux langues officielles.

Pour ce qui est des divisions Rideau et Atlantique, la majorité des employés interviewés ont déclaré que l'anglais était la langue de travail habituelle, que ce soit pour la supervision, les services au personnel, les réunions, les cours de perfectionnement et les appréciations de rendement. Nous avons appris que le bureau de la division Rideau envoyait souvent des communications écrites en anglais seulement, pratique que nous jugeons inacceptable puisque ces documents sont destinés à des bureaux de poste de tout l'Ontario dont certains dans des régions à forte concentration francophone. Cependant, les manuels de référence généraux existaient dans les deux langues bien que tous les bureaux ne possédaient pas nécessairement les deux éditions.

Compte tenu de ce qui précède, nous recommandons à la Société canadienne des postes :

26) **de s'assurer que les éditions anglaises et françaises des documents de travail sont disponibles dans tous les bureaux de poste qui doivent fournir des services dans les deux langues officielles;**

27) de faire en sorte que les bulletins et les modifications au Guide des postes et aux autres manuels soient envoyés simultanément dans les deux langues officielles;

28) de mener une enquête auprès des employés de toutes les divisions afin d'établir leurs besoins en matière de langue de travail, que ce soit au chapitre de la formation professionnelle, des communications avec les bureaux de division ou des services de personnel.

IV. CONCLUSION

La Société canadienne des postes est une société de la Couronne depuis octobre 1981. Il est malheureux que cette transformation n'ait pas encore débouché, comme nous l'avions espéré, sur une amélioration de la situation linguistique.

Au siège social, la Société a mis du temps à approuver son ébauche de politique des langues officielles, peu des gestionnaires et cadres supérieurs interviewés estiment avoir un rôle à jouer dans l'élaboration d'objectifs en la matière et les employés eux-mêmes n'ont pas été suffisamment informés de ces questions. Du côté de la participation et de la langue de travail, le plus grave problème au siège social est sans doute la surreprésentation des anglophones aux échelons supérieurs. Le fait que bon nombre d'entre eux sont unilingues ne fait qu'aggraver les choses. Il faut que la Société mette fin à la pratique consistant à nommer des unilingues anglophones à des postes bilingues aux échelons supérieurs si elle compte vraiment faire de son siège social un organisme bilingue où le français et l'anglais ont droit de cité.

Nos interviews en région nous ont démontré que les gestionnaires et les employés de tous les niveaux n'avaient reçu que très peu d'information sur les langues officielles depuis que Postes Canada est devenu une société de la Couronne. Ce manque d'information et d'orientation explique peut-être l'attitude souvent très négative observée dans les trois divisions de l'Ouest ainsi que celles de Huron et de York envers le programme des langues officielles. Dans toutes les divisions, nous avons observé de nombreux et graves problèmes de participation des anglophones et des francophones même si, dans l'ensemble de l'organisme, les deux groupes linguistiques se retrouvent en proportions équitables. Le tableau n'est pas non plus sans taches sous l'aspect langue de travail : le français domine nettement dans les divisions de Montréal et de Québec et dans certaines

parties de la division Rideau tandis que l'anglais tient le haut du pavé ailleurs. Jusqu'à maintenant, il semble que la Société ne s'en soit guère préoccupé.

Passant au secteur de la langue de service, nous avons constaté que dans presque tous les bureaux de poste on répond au téléphone dans une seule langue. De plus, dans presque toutes les divisions, les panneaux d'orientation, les timbres marqueurs, les cartes de visite, les formulaires et les affiches posent encore des problèmes. Les services aux guichets s'imposent toutefois comme le pire problème de la Société. Les groupes minoritaires de langue officielle pouvaient avoir des services dans leur langue aux bureaux de poste visités dans les divisions de Montréal et de Québec, dans certaines parties de la division Rideau, dans les régions de Moncton et de Winnipeg et dans de petites localités de l'Alberta. Ailleurs, nous avons constaté que les services dans la langue de la minorité étaient soit irréguliers, soit tout simplement inexistants. De plus, les clauses d'ancienneté des conventions collectives négociées avec le SPC constituent des pierres d'achoppement majeures. Ces clauses empêchent les gestionnaires et les maîtres de poste de voir efficacement à la dotation des postes de préposés aux guichets et leur rendent extrêmement difficile, sinon inexistante, la possibilité de s'assurer que les postes de préposés aux guichets bilingues sont occupés par des commis capables de dispenser les services dans les deux langues. Il est donc fort peu probable que de réelles améliorations soient apportées aux services aux guichets si la Société ne récupère pas le droit qu'elle a déjà exercé, soit de doter les postes bilingues de préposés aux guichets avec du personel satisfaisant aux exigences linguistiques voulues.

Bien sûr, les problèmes linguistiques qui accablent la Société canadienne des postes sont graves et ne peuvent pas être réglés du jour au lendemain, mais nous croyons fermement qu'il est possible de les régler en s'y attaquant au moment opportun et en

faisant preuve à la fois de détermination et d'imagination. D'ores et déjà, l'on peut constater des signes encourageants qui démontrent que la Société consacre une certaine attention au processus de réforme linguistique.

V. LISTE DES RECOMMANDATIONS ET COMMENTAIRES DE LA SOCIÉTÉ CANADIENNE DES POSTES

Nous recommandons à la Société canadienne des postes :

1) **a) de ratifier le plut tôt possible sa politique des langues officielles et de faire en sorte que tous les gestionnaires et les cadres supérieurs du siège social en prennent connaissance;**

Réponse: La politique de la Société canadienne des postes en matière de langues officielles a été approuvée par le Comité de la haute direction à la réunion de 16 avril 1984. Elle a alors été diffusée à tous les cadres supérieurs et membres de la haute direction au siège social; des séances d'information se déroulent à l'heure actuelle à l'intention de tous les cadres à partir du niveau de directeur.

b) de préparer un résumé de sa politique et de le distribuer à tous ses employés au siège social;

Réponse: Les responsables se chargent de verser la politique au Manuel des politiques de la Société, au Manuel du système de politiques sur le personnel et au Système d'information sur les directives. Ces documents constituent les principales références dont se servent tous les cadres dans l'exercice de leurs fonctions. Par ailleurs, on vient de lancer une campagne d'information nationale visant à exposer les grandes lignes de la politique dans tous les bulletins destinés aux employés.

2) **d'amener tous les gestionnaires du siège social à participer au processus de planification linguistique et de tenir compte dans leurs appréciations du rendement de leur poursuite des objectifs linguistiques;**

Réponse: Aux termes de la politique des langues officielles, les cadres de tous les niveaux sont responsables de la mise en vigueur des dispositions de la politique et du plan de la Société en matière de langues officielles. Il revient d'abord aux vingt chefs de service d'assumer cette responsabilité. On leur a fait connaître leurs obligations au terme de la politique et, pour leur part, ils devront veiller à ce que leurs subalternes appliquent les dispositions de la politique et participent à la réalisation des objectifs fixés. On rédige à l'heure actuelle des directives s'adressant aux cadres et destinées à leur faciliter l'élaboration des plans. Un système pour la gestion du programme des langues officielles qui a été incorporé au Système de gestion du rendement doit aider les chefs de service à mesurer les progrès réalisés dans leurs secteurs respectifs.

3) **d'élaborer sans tarder un plan d'action réaliste visant à attirer plus de francophones aux niveaux hiérarchiques supérieurs à son siège social;**

Réponse: En collaboration avec le Perfectionnement des cadres et le renouvellement de l'organisation, les responsables ont terminé les premières étapes d'élaboration d'une stratégie de recrutement dont l'objectif est d'obtenir graduellement une représentation équitable des deux groupes à tous les niveaux hiérarchiques, tant au siège social que dans les divisions. A cet effet, on a mis au point pour chaque division une matrice qui illustre, aux fins de recrutement, le rapport fixé pour chaque classification et chaque catégorie. Il revient au Perfectionnement des cadres et renouvellement de l'organisation d'établir et de maintenir des répertoires de candidats compétents appartenant aux deux groupes linguistiques pour aider les cadres à prévoir leurs besoins en ressources humaines. Dans le cadre de ce plan d'action, la haute direction et les cadres supérieurs constituent un groupe clé.

4) **de s'assurer que chaque direction, division ou section du siège social possède les ressources nécessaires pour dispenser les services internes dans les deux langues officielles;**

Réponse: La Direction des langues officielles a exercé un contrôle sur tous les postes créés et remplis pendant la phase de restructuration au siège social, afin de s'assurer que les exigences linguistiques de ces postes aient été correctement fixées. Lorsqu'il y a dotation non impérative d'un poste bilingue, on élabore un programme de formation visant à amener l'employé au niveau de compétence linguistique du poste. A l'heure actuelle, il existe des employés bilingues dans toutes les unités.

5) **de s'assurer que les communications écrites du siège social sont envoyées simultanément dans les deux langues officielles dans toutes les régions bilingues;**

Réponse: En 1984-85, un programme de surveillance a été élaboré avec la collaboration des divisions Rideau, de Montréal et de l'Atlantique. Ce programme doit permettre d'observer la situation afin de déceler les lacunes. Nos nouveaux services linguistiques, chargés de la traduction, continueront à donner la priorité aux documents destinés au Québec.

6) **de produire immédiatement des principes directeurs afin de rappeler aux gestionnaires et aux cadres du siège social que les directives et les notes de service destinées à leur personnel doivent être produites dans les deux langues officielles et que les entrevues d'emploi doivent se dérouler dans la langue officielle choisie par chaque candidat;**

Réponse: Ces deux questions sont traitées dans notre plan des langues officielles pour 1984-85. La politique énonce clairement la marche à suivre lors de la publication de directives et de notes de service. Un système de contrôle nous permet d'aviser tous ceux qui dérogeront à cette politique. Les directives ayant trait à tous les aspects de la dotation en personnel, y compris la langue de l'entrevue, sont en cours de rédaction et seront diffusées en 1984-85.

7) **de distribuer immédiatement des principes directeurs à tous les employés du siège social au sujet de leurs droits à une supervision, à des appréciations de rendement et au travail de rédaction dans la langue officielle de leur choix;**

Réponse: La Société reconnaît le bien-fondé de cet objectif, mais estime néanmoins qu'il serait très difficile à réaliser pleinement dans l'immédiat, étnat donné que 40 p. 100 des cadres supérieurs au siège social ne satisfont pas aux exigences linguistiques des postes qu'ils occupent. Il ne sera donc pas possible de mettre cette recommandation pleinement en vigueur tant que tous les cadres supérieurs n'auront pas acquis les compétences linguistiques voulues. Cependant, nous avons entrepris la rédaction de directives dont l'objet est de veiller à ce que les employés dont les supérieurs hiérarchiques ont les compétences linguistiques voulues soient surveillés et évalués dans la langue officielle de leur choix et qu'ils puissent rédiger leurs textes dans cette langue.

8) **de préparer un plan pour que, d'ici cinq ans, tous les gestionnaires-surveillants du siège social qui occupent des postes de directeurs ou des postes plus élevés aient suivi une formation linguistique pour atteindre tout au moins le niveau intermédiaire de connaissance;**

Réponse: Le niveau minimal de compétence linguistique que l'on demande à tous les cadres supérieurs et aux membres de la haute direction au siège social de la Société canadienne des postes est le niveau "B", comme c'était d'ailleurs le cas à l'époque du ministère des Postes. Pendant l'élaboration des plans relatifs aux langues officielles pour le prochain cycle de planification (1985-1986), les cadres devront augmenter de 8 p. 100 par an le nombre de gestionnaires qui devront se conformer aux exigences linguistiques de leur poste.

9) **d'exiger, sauf circonstances exceptionnelles, que tout poste de gestionnaire ou de cadre supérieur du siège social, actuellement vacant ou qui le devient en raison d'un départ, soit identifié bilingue et ne soit accordé qu'à un titulaire satisfaisant aux exigences linguistiques qui y sont rattachées;**

Réponse: Au siège social, tous les postes de haute direction ou de cadres supérieurs comportant des fonctions de surveillance sont déjà désignés bilingues. La Société tient déjà compte et continuera de tenir compte des compétences linguistiques des candidats pour la dotation d'un poste donné. La Société canadienne des postes fait déjà tout en son pouvoir pour doter les postes de ce niveau de titulaires disposant de toutes les compétences voulues et notamment sur le plan linguistique. L'un des objectifs de la Société est d'ailleurs d'accroître le pourcentage de titulaires compétents à cet égard. Les directions du perfectionnement des cadres supérieurs ainsi que du perfectionnement des cadres et du renouvellement de l'organisation tiendront désormais à jour une liste des candidats compétents dans les deux groupes linguistiques, laquelle servira d'outil de planification des ressources humaines. La Société se réserve néanmoins le droit, sous circonstances exceptionnelles ou aux fins de l'avancement de la carrière d'employés de longue date, de nommer des candidats unilingues mais compétents sous tous les autres rapports.

10) **d'offrir des sessions anglaises et françaises pour tous ses cours de perfectionnement internes;**

Réponse: La Société compte à l'heure actuelle deux programmes de perfectionnement professionnel: le Programme-cadre de formation des surveillants et le Programme de formation du personnel au comptoir. Le premier est offert dans les deux langues officielles et le deuxième est encore à l'essai mais sera aussi offert dans les deux langues. Par ailleurs, on étudie à l'heure actuelle les besoins de formation des cadres intermédiaires, et le programme qui en résultera sera offert à l'échelle nationale. L'étude préliminaire a été menée en français et en anglais, et il est prévu que la mise au point et la présentation se feront dans les deux langues. Tous les autres programmes de formation sont à l'étude. Si on décide de les maintenir, ils seront également offerts dans les deux langues officielles.

11) **de faire tous les efforts possibles pour trouver des cours en français équivalents aux cours actuellement offerts uniquement en anglais par des organismes externes;**

Réponse: La Société s'efforcera de se conformer à cette recommandation dans toute la mesure du possible. La plupart des cours offerts par des établissements d'enseignement ont des équivalents en français. Les employés sont libres de suivre les cours dans la langue officielle de leur choix. L'équivalent en français d'un cours de formation des cadres supérieurs lancé en 1983-1984 fait à l'heure actuelle l'object d'une évaluation.

12) **a) d'approuver sa politique des langues officielles le plus rapidement possible et de la communiquer à tous les gestionnaires supérieurs des divisions, et**

Réponse: Les directeurs généraux de division, les directeurs des Relations avec les employés (Personnel) et les conseillers des divisions en matière de langues officielles ont déjà reçu des copies de la politique approuvée. Le directeur des langues officielles a présenté un exposé au vice-président de l'Exploitation dans les services extérieurs, et à ses neuf directeurs généraux de division. Des séances d'information ont eu lieu à l'intention d'autres cadres des divisions Rideau, Huron et du Québec, et il est prévu d'en présenter à toutes les autres divisions en 1984-1985.

b) de préparer un résumé de sa politique et de le distribuer à tous les employés des divisions;

Réponse: Voir 1(b) ci-haut.

13) **d'intégrer des objectifs linguistiques aux plans de travail d'un plus grand nombre de surveillants et de gestionnaires des divisions (maîtres de poste surveillants, maîtres de poste de secteur, gestionnaires des services à la clientèle et autres) et leur demander de rendre compte des résultats atteints lors de leurs appréciations de rendement;**

Réponse: La Société canadienne des postes a entrepris une campagne d'information intensive à l'intention de ses cadres, en commençant par ceux de la haute direction, en vue de leur faire connaître les différents aspects de la nouvelle politique sur les langues officielles ainsi que les responsabilités qui leur incombent aux termes de celle-ci. On insiste particulièrement sur le fait qu'il convient d'intégrer la planification afférente à l'application de cette politique aux plans d'entreprise 1985-1986. Cette campagne doit se poursuivre jusqu'à ce que les cadres de tous les niveaux aient pris les dispositions voulues et puissent être tenus responsables des questions liées aux langues officielles qui relèvent de leur compétence. A cet égard, leur rendement durant cette même période sera d'ailleurs évalué par le biais d'un mécanisme intégré au "système de gestion du rendement".

14) de lancer périodiquement, à l'intention des employés des divisions, des programmes d'information sur différents aspects des langues officielles en insistant sur la nécessité d'offrir spontanément les services dans les deux langues officielles là où il faut;

Réponse: La première campagne importante d'information en matière de langues officielles qui a été lancée au mois de juin avait pour thème principal la politique récemment adoptée par la Société. La campagne suivante sera lancée plus tard en 1984-1985, conjointement avec le programme "Offre active" favorisant l'emploi d'une affiche de comptoir signalant les guichets à service bilingue. D'autres campagnes seront lancées à mesure que de nouvelles directives seront publiées.

15) d'établir, dans les divisions, des méthodes permettant d'évaluer périodiquement la mise en oeuvre des différents aspects de la politique des langues officielles de la Société et d'informer la haute direction, tant dans les divisions qu'au siège social, des progrès accomplis et des lacunes observées;

Réponse: Le système de gestion du programme des langues officielles sera mis à l'essai en 1984-1985. Il s'agit d'un système de contrôle qui porte sur tous les aspects du programme et qui pourra renseigner les cadres sur l'état de leur secteur d'activité et leur permettre de suivre les progrès réalisés par rapport aux divers objectifs établis.

16) d'éviter la norme de connaissances linguistiques "RR" aux postes de préposés aux guichets et d'utiliser plutôt la norme "B" comme minimum acceptable pour la compréhension et l'expression orale;

Réponse: En vue de parvenir à l'uniformité des services offerts, une étude a été entreprise afin d'évaluer à nouveau la qualité des services fournis par les employés au comptoir qui sont en communication directe avec le public. Cette étude a permis de confirmer que le niveau "A" permettrait aux employés de fournir des services convenables dans les deux langues officielles. De concert avec la Commission de la Fonction publique, la Société canadienne des postes a donc élaboré un nouveau programme de formation et d'évaluation, mieux adapté aux besoins des guichetiers, et destiné à leur permettre de se hisser au niveau "A". Les postes de niveau "RR" dont les titulaires satisfaisaient aux exigences du niveau "A" ont depuis été convertis à ce niveau. D'autres le seront au fur et à mesure que leurs titulaires satisferont à la nouvelle norme ou qu'ils seront laissés vacants.

17) **d'assurer une surveillance soutenue de l'aspect visuel des services bilingues et de veiller à ce que chacune des neuf divisions remplace tout son matériel unilingue (affiches, documents, cartes de visite, timbres marqueurs, etc.) par des versions bilingues;**

Réponse: La Société canadienne des postes a mis sur pied un groupe de travail composé de représentants des secteurs des finances et de l'administration, des communications et des langues officielles afin de résoudre les questions liées à l'uniformité, à la conception visuelle et au caractère bilingue de la signalisation. Deux études importantes ont été effectuées jusqu'ici: l'une sur l'affichage extérieur, en 1983, et l'autre sur l'affichage intérieur, en 1984. Les résultats de ces deux études permettront désormais de fixer chaque année, un certain nombre de priorités et d'entreprendre un programme systématique de remplacement des panneaux. Les cartes professionnelles, les timbres dateurs, etc., font également l'objet d'un examen à l'issue duquel toute lacune sera corrigée de façon ordonnée. Des lignes directrices provisoires sur l'identité générale de la Société, portant entre autres choses sur la conception et la préparation de cartes professionnelles bilingues, ont d'ailleurs été préparées et transmises. Le contrôle de la mise en oeuvre intégrale de ces lignes directrices sera effectué dans le cadre du programme de surveillance des langues officielles. La Société envisage également le remaniement de tous ses "emblèmes" officiels de manière à ce qu'ils soient conformes aux exigences relatives aux langues officielles tout en respectant les ententes postales internationales. La Direction des services techniques et opérationnels a, de son côté, entrepris l'étude des problèmes techniques que pose la conversion des matrices d'oblitération, des machines à affranchir, des timbres dateurs, et autres afin que le processus s'effectue de façon ordonnée et planifiée.

18) **de veiller à ce que les équivalents anglais et français des affiches et des avis soient également mis en évidence;**

Réponse: Comme nous l'avons mentionné au chapitre de la recommandation n° 17, les lignes directrices provisoires sur l'identité générale de la Société portent sur plusieurs questions liées à l'aspect visuel de la Société, et fournissent notamment certains conseils sur la conception et l'installation d'affiches dans les deux langues officielles. Un système de surveillance a par ailleurs été élaboré en fonction des principaux éléments du programme des Langues officielles. Ce système, dont l'implantation doit se faire dans le courant de cette année financière, est destiné à aider les cadres à se situer par rapport aux normes susmentionnées de même que de transmettre les données nécessaires aux fins d'évaluation et de prises des mesures correctrices appropriées, le cas échéant.

19) **de faire en sorte que tous les bureaux de poste qui dispensent des services bilingues utilisent les affichettes de bureau et assurent la réception téléphonique dans les deux langues.**

Réponse: Conformément aux objectifs de la stratégie d'"Offre active", les Postes ont mis au point un nouveau panneau pour signaler les guichets où l'on offre un service bilingue. Ce panneau sera distribué en cours d'année au même moment où sera lancée la campagne publicitaire annonçant les points de vente bilingues. Par ailleurs, on met au point un protocole à suivre pour accueillir les visiteurs et répondre aux appels téléphoniques dans tous les bureaux où l'on se sert des deux langues officielles.

20) **une fois que les services dans les deux langues officielles sont lancés dans une succursale postale donnée, veiller à ce qu'ils soient conservés;**

Réponse: La Société entend étudier, de concert avec les syndicats et sa clientèle, d'autres solutions possibles ainsi que des approches inédites à la prestation de services bilingues à sa clientèle. Les cadres sont chargés de désigner un nombre suffisant de postes bilingues dans les bureaux dont ils ont la responsabilité pour que les services offerts le soient dans les deux langues officielles tout au long des heures d'ouverture.

21) **de s'assurer que les exploitants de bureaux auxiliaires de toutes les divisions comprennent bien ce qu'ils doivent faire pour dispenser des services de qualité dans la langue du groupe minoritaire officiel et d'effectuer des contrôles sur la façon dont ils s'acquittent de cette responsabilité;**

Réponse: Comme on l'a signalé précédemment, nous avons entrepris (en 1984-1985) la rédaction d'un guide destiné aux exploitants de bureaux auxiliaires, leur expliquant le principe de l'égalité dans la prestation des services et dans l'étalage. Un système de contrôle sera mis au point.

22) **prévoir immédiatement la prestation des services dans les régions où la demande est suffisante et où l'on trouve déjà des commis bilingues, en offrant les services dans la langue minoritaire, y compris la publicité dans les médias, afin d'évaluer la demande de façon plus précise;**

Réponse: En 1984-1985, la Société canadienne des postes prévoit offrir des services bilingues aux comptoirs de bureaux de poste des deux localités mentionnées dans le rapport, soit Kingston et Victoria. On estime qu'il serait trop tôt pour offrir de tels services à un endroit donné, tant qu'il ne sera pas possible de le faire de façon continue pendant les heures d'ouverture. Dès qu'un nombre suffisant d'employés seront formés et en place, ces services feront l'objet d'une publicité soutenue et nous évaluerons la demande qu'ils suscitent.

23) **de désigner bilingues et de doter des postes de préposés aux guichets dans les villes où des bureaux auxiliaires dispensent actuellement les services dans la langue de la minorité, particulièrement dans les douze villes reconnues comme prioritaires;**

Réponse: La Société est consciente du fait que la prestation de services bilingues aux seuls comptoirs des bureaux auxiliaires n'est pas une solution valable à long terme, et qu'il faudra aussi offrir ces services aux guichets en formant les guichetiers et en recrutant des personnes qualifiées. Dans certains cas cependant, il n'est possible d'offrir les services voulus aux nombreux membres d'une minorité de langue officielle que par l'intermédiaire des bureaux auxiliaires. Nous avons entrepris des consultations avec le Syndicat des postiers du Canada afin de fixer les priorités d'établissement des services au comptoir dans quarante-huit centres urbains au cours des quatre prochaines années. Les consultations se poursuivent avec le bureau du Commissaire aux langues officielles et avec les représentants des deux groupes linguistiques qui participent à la planification de ces services. Le nom des localités sera publié dès que toutes les données seront reçues et analysées, soit avant l'automne de 1984.

24) **d'entamer le plus rapidement possible des discussions avec le syndicat dans le but de récupérer le droit de doter les postes bilingues avec du personnel possédant la compétence linguistique voulue;**

Réponse: Les consultations se poursuivent avec le Syndicat des postiers du Canada au sujet de plusieurs questions portant sur les langues officielles (voir 23 ci-haut). Le Syndicat a manifesté son intention de soulever la question des langues officielles à l'occasion des prochaines négociations.

25) **de se doter d'un plan d'action détaillé et réaliste (comportant des buts précis, des méthodes claires et des délais) pour régler les problèmes de participation équitable à l'échelle des divisions;**

Réponse: La mise en vigueur de la stratégie de recrutement énoncée ci-haut au paragraphe 3 règle cette question au niveau des divisions.

26) **de s'assurer que les éditions anglaises et françaises des documents de travail sont disponibles dans tous les bureaux de poste qui doivent fournir des services dans les deux langues officielles;**

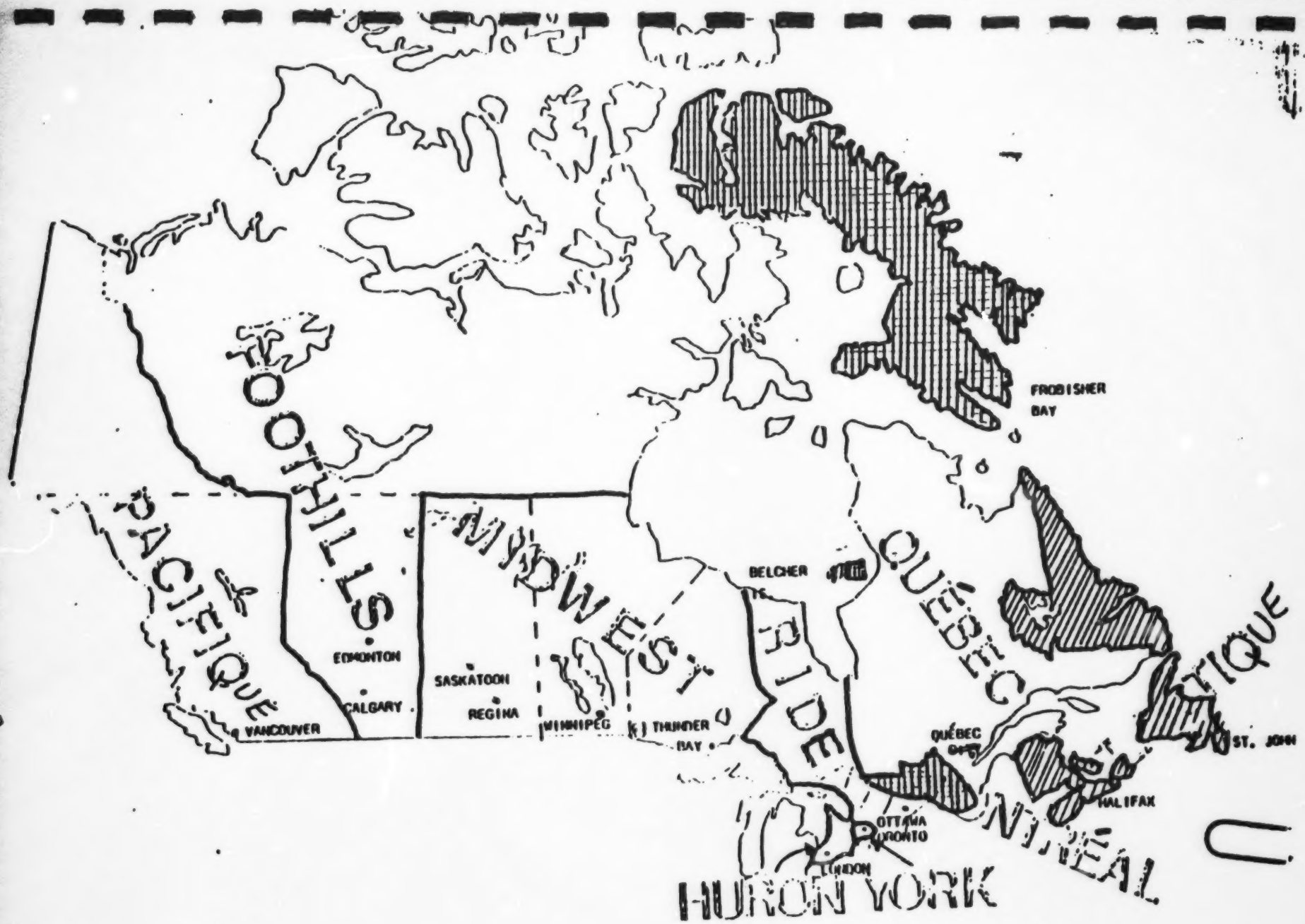
Réponse: La politique récemment adoptée traite de cette question; en outre, des directives seront publiées en 1984-1985 sur la diffusion et la disponibilité des instruments de travail dans les deux langues officielles. La mise en vigueur de ces directives fera l'objet d'une évaluation.

27) **de faire en sorte que les bulletins et les modifications au Guide des postes et aux autres manuels soient envoyés simultanément dans les deux langues officielles;**

Réponse: Voir 26 ci-haut.

28) **de mener une enquête auprès des employés de toutes les divisions afin d'établir leurs besoins en matière de langue de travail, que ce soit au chapitre de la formation professionnelle, des communications avec les bureaux de division ou des services de personnel.**

Réponse: La politique récemment adoptée porte sur la langue de travail. Les exigences linguistiques de tous les postes et la première langue officielle de tous les employés sont indiquées dans la banque de données du Personnel. La politique fixe la langue de travail de chaque division. La mise en vigueur de la politique sera surveillée et les résultats pourront être comparés avec les données initiales afin de mesurer l'efficacité et la compatibilité des mesures instaurées.


FOOTHILLS
PACIFIQUE
MIDWEST
BELCHER
QUÉBEC
FROBISHER BAY
EDMONTON
CALGARY
SASKATOON
REGINA
WINNIPEG
THUNDER BAY
VANCOUVER
QUÉBEC
ST. JOHN
HALIFAX
OTTAWA
TORONTO
LONDON
HURON YORK

ANNEXE II

BUREAUX DE LA SCP VISITÉS

I. Division de l'Atlantique

Halifax - Bureau de division	-	1713, Bedford Row
Sydney, Bureau de poste principal	-	49, avenue Dorchester
Moncton, Bureau de poste principal	-	1075, rue Main
Saint-Jean, Bureau de poste principal	-	125, avenue Rothesay
Fredericton, Bureau de poste principal	-	203, Waggoner's Lane
Summerside, Bureau de poste principal	-	57, rue Central
Charlottetown, Bureau de poste principal	-	97, rue Queen

II. Division de Québec

Québec - Bureau de divi[illegible]	-	1535, chemin Ste-Foy
Québec - Succursale "Ha[illegible] Ville"	-	500, Grande-Allée est
Matapedia, Bureau de poste (semi-urbain)		
Carleton, Bureau de poste (semi-urbain)		
New Richmond, Bureau de poste (semi-urbain)		
New Carlisle, Bureau de poste (semi-urbain)		
Chandler, Bureau de poste (urbain)		
Gaspé, Bureau de poste (urbain)		
Sherbrooke, Bureau de poste principal	-	50, rue Couture
Lennoxville, Bureau de poste (succ.)	-	avenue Belvédère
Stanstead, Bureau de poste (semi-urbain)	-	rue Maple
Bromont, Bureau de poste (semi-urbain)	-	89, boul. Bromont

III. Division de Montréal

Montréal - Bureau de division	-	1500, boul. de Maisonneuve ouest
Mont-Royal, Bureau de poste (succursale)	-	1427, boul. Graham
Verdun, Bureau de poste (succursale)	-	530, avenue Church
Westmount, Bureau de poste (succursale)	-	14225, rue Ste-Catherine ouest
Victoria, Bureau de poste (succursale)	-	4895, rue Sherbrooke ouest
Chomedey, Bureau de poste (succursale)	-	4440, boul. Samson
Lachine - Bureau de poste principal	-	2150, boul. St-Joseph
Dorval - Bureau de poste principal	-	15, rue Donegani
N.-D.-de-Grâce, Bureau de poste (succ.)	-	5751, rue Sherbrooke ouest
Beaconsfield, Bureau de poste (succ.)	-	186, Sutton Place
Morin Heights, Bur. de poste (semi-urb.)	-	rue principale
Montréal - Bureau de poste Roxboro	-	Montréal
Montréal - Succursale postale "B"	-	coin Ste-Catherine et Université
Montréal - Succursale postale "H"	-	rue Ste-Catherine ouest
Poste de tri	-	Ville St-Laurent
La Maison de la Poste	-	640, rue Ste-Catherine ouest
Hull - Succursale postale "A"	-	425, boul. St-Joseph
Chelsea, Bureau de poste (semi-urbain)	-	Chemin Old Mill
Aylmer, Bureau de poste (urbain)	-	5, Chemin d'Aylmer
Shawville, Bureau de poste (semi-urbain)	-	1100, avenue Victoria
Cantley, Bureau de poste (semi-urbain)	-	rue Principale
Hudson, Bureau de poste (semi-urbain)	-	99, Cameron
Châteauguay, Bureau de poste	-	33, rue Panier

IV. Division Rideau

Ottawa - Bureau de division	-	Terminal Alta Vista
Ottawa - Succursale "E"	-	99, 4e avenue
Ottawa - Succursale "D"	-	340, avenue Laurier
Ottawa - Succursale "J"	-	285, Woodrofe
Cumberland, Bureau de poste (semi-urbain)		
Hawkesbury, Bureau de poste (urbain)	-	284, rue Main est
Cornwall, Bureau de poste (urbain)	-	45, deuxième avenue est
Kingston, Bureau de poste (urbain)	-	120, rue Clarence
Ottawa - Succursale "B"	-	59, rue Sparks
Ottawa - Succursale "A"	-	313, rue Rideau
North Bay, Bureau de poste (urbain)	-	10, rue Worthington
Blind River, Bureau de poste (urbain)		
Elliot Lake, Bureau de poste (urbain)	-	10, Elizabeth Square
New Liskeard, Bureau de poste (urbain)	-	83, Whitewood

V. Division York

Toronto - Bureau de division	-	21, rue Front
Toronto - Succursale "A"	-	17, rue Front
Toronto, Bur. de poste de la rue Adelaide	-	rue Adelaide est
Toronto - Succursale "J"	-	coin Pape et Danforth
Oshawa - Bureau de poste principal	-	rue Simcoe nord

VI. Division Huron

Hamilton - Bur. de poste princ. (urbain)	-	10, rue John sud
St.Catharines - Succursale (urbain)	-	32, rue Church
Niagara Falls - Succursale (urbain)	-	4500, rue Queen
London - Bureau de division	-	955, avenue Highbury
London - Succursale "A"	-	217, rue York
Chatham - Succursale (urbain)	-	10, rue Centre
Sarnia - Succursale (urbain)	-	105, rue Christina sud
Windsor - Succursale "A"	-	185, avenue Ouellette
Windsor - Succursale "Tecumseh" (urbain)	-	11910, chemin Tecumseh
Windsor - Succursale "LaSalle" (urbain)		
Windsor - Succursale "Sandwich" (urbain)		
Windsor - Succ. "Walkerville" (urbain)	-	Chemin Devonshire
Windsor, Centre de traitement du courrier	-	4255, chemin Walker

VII. Division Mid-West

Winnipeg - Bureau de division	-	266, avenue Graham
Winnipeg - Succ. "St-Vital" (urbain)	-	624, rue Dakota
Winnipeg - Succ. "St-Norbert" (urbain)	-	3527, route Pembina
St-Boniface, Succursale (urbain)	-	208, boul. Provencher
St-Boniface, "Norwood Grove" (urbain)	-	287, avenue Taché
St-Boniface, bureau auxiliaire n° 127 (semi-urbain)	-	400, avenue Taché
St-Boniface, bureau auxiliaire n° 119 (semi-urbain)	-	285, rue Marion
St-Boniface, Niakwa Drugs (semi-urbain)	-	Centre d'achat Niakwa

Regina, Bureau de poste principal (urbain)	-	2200, Saskatchewan Drive
Regina - Bur. aux. Eaton (semi-urbain)	-	Eaton Place, Regina
Moose Jaw, Succursale (urbain)		
Swift Current, Succursale (urbain)	-	275, avenue Central nord
Prince Albert, Centre de traitement (urbain)		
North Battleford, Succursale	-	1242, 100e rue
Saskatoon, Bureau de poste principal	-	202, 4e avenue nord
Saskatoon, Bur. aux. Rodgers Rexall	-	810, avenue Broadway

VIII. Division Foothills

Edmonton - Bureau de division	-	9828, 104e avenue T5J 2T5
Bonnyville, Bureau de poste	-	Bonnyville, T0A 0L0
St-Paul, Bureau de poste	-	St-Paul, T0A 3A0
Edmonton, Succursale "L"	-	8130, 82e avenue T6C 0Y0
Donnelly, Bureau de poste	-	Donnelly, Alberta
Fahler, Bureau de poste	-	Fahler, T0H 1M0
Morinville, Bureau de poste	-	Morinville, Alberta
Peace River, Bureau de poste	-	Peace River, T0H 2X0
McLennan, Bureau de poste	-	McLennan, Alberta
Calgary, Bur. de poste princ., Succ. "M"	-	Calgary, Alberta
Edmonton, Bureau de poste principal	-	9808, 103-A avenue T5J 2T6

IX. Division du Pacifique

Vancouver, Bur. de poste princ. (urbain)	-	349, rue Georgia ouest
Vancouver - Bureau de division	-	700, rue Georgia ouest et 750, rue Cambie
Vancouver - Succursale "C"	-	111, 10e avenue est
Vancouver - B.P. Bentall Centre (urbain)	-	595, rue Burrard
Vancouver - Succursale "O"	-	5960, rue Fraser
Coquitlam, Succursale (urbain)	-	1029, avenue Ridgeway
Kelowna, Centre de traitement (urbain)	-	530, avenue Gaston
Kelowna, Bur. de poste principal (urbain)	-	471, avenue Queensway
Victoria, Bur. de poste principal (urbain)	-	1230, rue Government
Nanaimo, Centre de traitement (urbain)	-	1847, ch. Wellington est
Nanaimo, Bur. de poste principal (urbain)	-	60, rue Front
Prince George, Bureau de poste	-	550, rue Victoria

ANNEXE III —

RÉPARTITION PAR LANGUE OFFICIELLE PREMIÈRE

LANGUE OFF. PREMIÈRE	DIVISION																					
	SIÈ. SOCIAL		ATLANTIQUE		QUÉBEC		MONTRÉAL		YORK		HURON		RIDEAU		MID-WEST		FOOTHILLS		PACIFIQUE		TOUTES DIV.	
	POP.	%	POP.	%	POP.	%	POP.	%	POP.	%	POP.	%	POP.	%	POP.	%	POP.	%	POP.	%	POP.	%
ANGLAIS	970	64,1	3 970	93,2	26	0,7	266	2,2	10 903	99,9	5 802	99,5	3 912	75,1	3 945	98,6	4 521	99	6 584	99,5	40 913	69,8
FRANÇAIS	544	35,9	290	6,8	3 590	99,3	11 735	97,8	14	0,1	32	0,5	1 296	24,9	56	1,4	44	1	34	0,5	17 637	30,1
TOTAL	1 522		4 266		3 616		12 003		10 917		5 834		5 208		4 001		4 565		6 618		58 550	

POOR

QUALITY

ORIGINAL